

La gestion de conflits : la boussole du manager

PUBLIC

Tout manager, responsable de service, chef de projet, ...

PREREQUIS

Aucun

NOMBRE DE PARTICIPANTS

12 personnes maximum

DUREE

2 jours soit 14 heures

INTERVENANTE

Formatrice consultante en communication

MODALITES PRATIQUES

- . Formation en présentiel
- . Intra et inter établissement
- . Prochaine session :
Date à définir selon inscription
A Arzacq (64)
- . Devis sur simple demande
- . Accessibilité handicapé :
Nous consulter
- . Inscription par mail / téléphone

VALIDATION

Attestation de formation

DISPOSITIF DE L'ACTION

En amont : Prévisite, recueil des besoins des participants

Au cours de formation :
Evaluation lors des mises en situation, des études de cas et réflexions de groupe

En fin de formation :
Evaluation des acquis par post-test et évaluation de la satisfaction des participants

A 3-6 mois : Evaluation à distance

OBJECTIFS

Le stagiaire sera capable de ...

- Prendre conscience que le conflit peut être une façon de trouver une solution à un problème
- Identifier les causes déclencheuses d'un conflit et les comportements qui dégradent nos relations
- Apprendre à découvrir son équipe pour mieux anticiper les conflits
- S'approprier les principales stratégies et techniques de résolution d'un conflit
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits

PROGRAMME

Module 1 : Définir les conflits au travail

- Différencier violence, agression et conflit
- Identifier la notion de conflit au travail : définir le conflit par ce qu'il est, par ce qu'il fait et par ce qu'il devient

Module 2 : Reconnaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits pour mieux les comprendre et les gérer

- Identifier les types de conflits au travail
- Citer les fonctions du conflit
- Déchiffrer l'origine des conflits au travail : causes et les conséquences
- Nommer les attitudes possibles dans un conflit : les différents comportements

Module 3 : Prendre conscience des tensions qui résultent des divergences

- Découvrir le rôle du cerveau
- Identifier les principales émotions du conflit
- Reconnaître le rôle des émotions pour mieux les utiliser
- Les modalités de dépassement des conflits : recours hiérarchique, arbitrage, négociation, médiation

Module 4 : Mettre en place des bonnes pratiques pour anticiper et éviter les conflits au travail ?

- Mettre en œuvre des méthodes de communication appropriées pour gérer les divergences : écoute active, l'empathie et de l'objectivité et les attitudes positives
- Les comportements de l'assertivité qui préviennent le conflit
- Utiliser la régulation ou l'arbitrage pour sortir des conflits et éviter l'escalade
- « Tirer profit » d'un conflit : s'inscrire dans une démarche « d'amélioration continue » pour le bon fonctionnement de son service

MODALITES PEDAGOGIQUES

La participation active de chaque stagiaire et l'interaction seront recherchées, valorisées et animées par la formatrice, tout au long de la formation, dans un esprit de convivialité. Une pédagogie active et expérientielle seront préférées à des méthodes plus magistrales et descendantes, à l'aide de techniques d'analyse des pratiques professionnelles et d'activités cognitives pour l'acquisition des connaissances théoriques et des savoirs (savoir-faire et savoir-être).

Apports théoriques avec supports Power Point, illustrations, séquences vidéo, travail en sous-groupe, travaux dirigés, tests de connaissance, pourront être proposés pour animer cette formation.

La durée et le contenu de cette formation sont personnalisables en fonction de vos besoins