HM FORMATION

Programme de formation
Gestion des conflits

Domaine : Management

Durée : 14h

Public : Managers et chefs de service

Nombre de personnes min et max : 1 à 9

Objectifs :

- Repérer et diagnostiquer les différents types, niveaux et sources de conflits ;
- Identifier les solutions de régulations et les comportements adéquats pour sortir des conflits ;
- Savoir rétablir une communication positive, gagner en efficacité dans la gestion de conflits en maintenant sa légitimité managériale.

Pré-requis :

- Il peut être intéressant d'avoir suivi au préalable la formation « Mieux se connaître et gérer ses émotions pour bien manager »
- Une très bonne connexion internet est requise pour le format distanciel synchrone

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :

En format présentiel :
Salle équipée avec video-projecteur (ou TV) et paperboard. Connexion WIFI.
Ordinateur portable pour chaque participant. Le stagiaire pourra amener le sien si il le souhaite.
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale.

En format distanciel : synchrone avec le formateur via Zoom ou outil équivalent (télé-présentiel).

Apports théoriques (20% maximum)
Echanges et retours d'expériences stagiaire(s) / formateur
Ateliers questions / réponses
Démonstrations
Facilitation

Support de formation remis à chaque participant.

Outils pédagogiques utilisés :
Jeux – Mises en situation – Photolangage – Tests – Groupe de parole

Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation : Un tour de table pour recueillir les ressentis et propositions éventuelles d'amélioration puis une évaluation écrite. L'ensemble de la formation et les évaluations écrites puis orales feront l'objet d'une synthèse complété par un auto-evaluation des acquis en fin de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation. Et à froid plusieurs mois après la formation pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle.

Modalité de suivi de l'action de formation : Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

Détail du programme :

Jour 1 : matin

COMPRENDRE LES CONFLITS
Les causes des conflits
Les conditions de travail génératrices de conflits
Les stades d'évolution du conflit et les types d'interventions
Les impacts positifs du conflit
Les spécificités du conflit en groupe

Exemple d'atelier : Etude de cas

Jour 1 : après-midi

MIEUX SE CONNAÎTRE FACE AUX CONFLITS
Les états du moi : atouts et risques de notre personnalité
Nos conflits mal gérés : quels enseignements
Evaluer notre propension à entrer dans des jeux psychologiques

Exemple d'atelier : le jeu des baguettes et l'importance de la communication non verbale

PRENDRE DU RECUL FACE AUX CONFLITS
Explorer les 4 accords Toltèques, règles de sagesse
Prévenir et gérer son stress et celui de ses collaborateurs
Appliquer des techniques de respiration et de relaxation

Exemple d'exercice : expulser les émotions négatives avec la relaxation dynamique

Jour 2 : matin

S'AFFIRMER DANS LES CONFLITS

Les 5 types de gestion du conflit, leurs atouts et leurs limites
Prendre du recul avec la séquence émotionnelle
La négociation raisonnée : un outil au service de la créativité
Le DESC : un outil au service de l'assertivité
Développer son assertivité : savoir demander, refuser, recadrer, exprimer son point de vue

Etude de cas : sortir d'un racket sans rompre la relation

Jour 2 : après-midi

PRÉVENIR LES CONFLITS EN ÉQUIPE

Faciliter l'inclusion, le contrôle, l'ouverture
Faciliter et autoriser l'expression des accords et des désaccords
Savoir réguler et recadrer en équipe
La stratégie des alliés : gérer les énergies du groupe

Exemple d'atelier : animer une réunion houleuse

Sanction de la formation : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)