

GESTION DE CONFLITS

Détecter, anticiper, résoudre les conflits interpersonnels

Public cible :

Tout manager, encadrant de proximité, chef de projet qui souhaite faire face aux conflits et maintenir sa légitimité managériale.

Durée de la formation : 2 jours

Durée par stagiaire : 14 heures

Nombre de stagiaires maximum : 6/8

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A la fin de ce module, les managers de proximité auront :

- ✳ identifié les principales sources de conflits :
 - Les décalages de perception
 - Les erreurs d'interprétation
 - L'accumulation émotionnelle
 - Les besoins fondamentaux non satisfaits
 - Les pièges relationnels des jeux psychologiques
 - Les méconnaissances
- ✳ Sauront repérer les différents types de comportement
- ✳ Seront capables d'utiliser des leviers pour sortir du conflit
- ✳ Seront capables de sortir du conflit en le considérant aussi comme une opportunité

COMPETENCES VISEES

- ✳ Comprendre les ressorts du conflit pour ne plus en avoir peur
- ✳ Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- ✳ Réguler et sortir des conflits, dans son rôle de manager.
- ✳ Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.
- ✳ Maîtrise des outils pour conduire ses entretiens de résolution de conflits avec plus de sérénité et d'efficacité

DEROULEMENT DE LA FORMATION : 2 JOURS

- ✳ Durée par stagiaire : 14 heures
- ✳ Nombre de stagiaires maximum par groupe : 6/8 personnes

PROGRAMME

Partie 1 : Introduction / construire l'implication du groupe

- ✳ Présentation de l'animateur
- ✳ Présentation de la formation et des objectifs
- ✳ Présentation de l'état d'esprit des modules qu'ils vont suivre
- ✳ Les règles de fonctionnement lors de ce module (Plaisir Liberté d'expression Ecoute de soi et des autres, Esprit critique)

Partie 2 : Savoir définir le conflit

- ✳ Pour vous, le conflit c'est quoi ?
- ✳ Définition et caractéristiques des conflits
- ✳ Les différents types de conflits
- ✳ Le processus conflictuel : des prémices au conflit déclaré...

Partie 3 : Identifier les principales sources du conflit

- ✳ Les décalages de perception
- ✳ Les erreurs d'interprétation
- ✳ L'accumulation émotionnelle
- ✳ Les besoins fondamentaux non satisfaits
- ✳ Les pièges relationnels des jeux psychologiques
- ✳ Les méconnaissances

Partie 4 : Savoir repérer les différents types de comportements

- ✳ Comprendre votre mode de fonctionnement
- ✳ Identifier les différents types de comportements

Partie 5 : Connaître les leviers pour sortir du conflit

- ✳ Reconnaître l'existence du problème et prendre en compte l'impact du non verbal
- ✳ Accéder à la vision de l'autre et pratiquer l'écoute active
- ✳ Savoir utiliser le champ des émotions et communiquer de manière constructive (mise en situation)

JOURNEE 2

Partie 6 : Connaître les leviers pour sortir du conflit (suite et fin)

- ✳ Connaître les « règles d'or »
- ✳ Savoir revenir vers l'assertivité
- ✳ Savoir créer des nouvelles solutions
- ✳ Et si le conflit persiste : savoir recourir à l'arbitrage, la conciliation ou à la médiation

Partie 7 : A vous de jouer ! (étude de cas et jeu de rôles)

- ✳ Cas proposé : quelle attitude pour un manager en cas de guerre froide entre deux collaborateurs ?
- ✳ Cas de conflit vécu par les participants : se préparer au face a face. (jeu de rôles)

MOYENS PEDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

Avant la formation :

Un questionnaire est adressé aux stagiaires par mail avec réponse souhaitée 3 jours avant la formation

Pendant la formation

Une démarche pédagogique interactive et conviviale avec l'apprentissage d'outils simples et applicables sur le terrain au retour de la formation : 70 % de pratique, 30 % d'apports théoriques et de connaissances.

La participation active et l'expérimentation des participants est largement privilégiée :

- ✳ Des grilles de lecture avec débriefing – des questionnaires
- ✳ Des études de cas et jeux de rôles :
 - un conflit interpersonnel à traiter
 - quoi faire en tant que manager au cas de guerre froide entre deux collaborateurs
- ✳ Une grille de questionnement et un guide de préparation pour se sentir prêt à conduire un entretien de résolution de conflit

Les apports méthodologiques sont illustrés d'exemples puis concrétisés à partir d'une recherche collective sur l'application possible en situation.

DISPOSITIF DE SUIVI ET VALIDATION

A la fin de la formation :

- ✳ Une fiche d'évaluation par participant avec des items quantitatifs et des questions
- ✳ Un tour de table final de l'ensemble des participants et qui fait référence à leurs attentes exprimées dans le questionnaire préalable
- ✳ Une attestation de formation sera remise à l'issue de la journée de formation
- ✳ Un compte rendu formateur sera rédigé à l'issue de la formation

Un bilan sera fait sur l'ensemble des groupes par Usin'Aire et commenté soit au commanditaire et/ou au groupe de formation pour valider les résultats de la formation et procéder au suivi de cette formation

PROFIL DES FORMATEURS

Pour cette action, les formateurs référents seront Catherine Cecchini et Isabelle Hua

- ✳ Les formateurs sont issus de l'entreprise, et ont eu des fonctions de managers
- ✳ Tous interviennent en tant que formateurs en développement personnel.