

Programme de formation GESTION DES CONFLITS

Objectifs :

- Détecter les indices pré-conflituels et les signaux d'alarme
- Accueillir les demandes et les revendications
- Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit avec un collègue ou un collaborateur
- Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
- Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

Public concerné et prérequis :

Tout manager, hiérarchique ou transversal, chef de projet qui souhaite faire face aux conflits et maintenir sa légitimité managériale.

Prérequis: Il est recommandé d'avoir une expérience en qualité de manager pour suivre la formation gestion des conflits en entreprise

Qualification des intervenants :

Professionnels expérimentés en Gestion des Conflits

Moyens pédagogiques et techniques :

- Questionnaire initial
- Alternance d'exercices, de cas pratiques et de théorie
- Questionnaire de fin de formation pour évaluer les connaissances acquises
- La formation théorique et le coaching permettront d'optimiser les résultats

Durée :

14 heures.

Programme :

1. Les différents types de conflits
 - Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.
 - Les différents types de conflits : intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel.
2. Réflexion collective
Partage d'expériences et échanges de pratiques.
3. Prévenir et désamorcer le conflit
 - Détecter les indices pré-conflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise.
 - Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.
 - Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur.
 - Accueillir les demandes et les revendications.

Mises en situation
Débriefing collectif.

4. Gérer le conflit

- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels.
- Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud".
- Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif.
- Échanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.
- Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...
- Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur.

Mises en situation
Débriefing collectif.

5. Résoudre le conflit

- Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le "problème". Différencier négociable et non négociable.
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation.
- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise.
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive.
- Traiter le contradictoire systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur.
- Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.

6. L'après-conflit

- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser.
- Consolider l'acquis par une pratique partagée.
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.

Exercice

Plans d'actions individualisés.

Modalités d'évaluation des acquis :

QCM de fin de formation

Sanction visée :

Attestation de formation

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Formation en Présentiel : Papier + Crayon
Formation en Visio : Ordinateur + internet

Délais moyens pour accéder à la formation :

Session de formation dispensée 2 fois par an - sous condition de 6 stagiaires minimum

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :

Nous choisissons des salles de formation PMR, accessibles par les transports en commun et à proximité de lieux de restauration. BR2 Consulting est particulièrement sensible à l'intégration des personnes en situation de Handicap.

Contactez-nous afin d'étudier les possibilités de compensation disponibles.

Lieu

Salle de formation Locaux BR2
Sur site
En distanciel – Visioconférence

Modalités de financement

Que vous soyez salarié, demandeur d'emploi ou chef d'entreprise, des solutions existent pour financer vos formations (CPF, aide individuelle à la formation)

Tarif stagiaire en inter-entreprises:

700,00 €