

Le conflit est une réalité humaine et psychologique aux résonances multiples. Le manager y est forcément confronté. Afin d'être en mesure de l'appréhender et de le gérer, celui-ci doit tout d'abord comprendre ce qui se joue dans cette situation, connaître la dynamique du conflit et savoir identifier les différentes natures de conflits. Il doit également pouvoir connaître les différents styles de gestion des conflits et utiliser les outils de la communication interpersonnelle et managériale dans la régulation des conflits. À la fin de cette session, le stagiaire sera également invité à réfléchir à son plan de développement personnel en matière de gestion des conflits.

Formatrice

Amélie Loireau, anthropologue sociale de formation initiale et coach professionnelle

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre ce qui se joue dans un conflit, et l'impact de ce dernier sur soi-même, sur les autres, et dans l'organisation
- Connaître la dynamique du conflit et les différentes natures de conflits
- Appréhender les différents styles de gestion des conflits et analyser son style privilégié
- Mesurer l'importance de la communication interpersonnelle et managériale dans la régulation des conflits
- Réfléchir à son plan de développement personnel en matière de gestion des conflits

Durée

2 jours (14 heures)

Public concerné

- Professionnels encadrants
- Groupe de 16 stagiaires maximum

Prérequis

Etre en situation d'encadrement

Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel privilégié – possibilité mise en œuvre à distance sous forme de classe virtuelle
- Eléments matériels et techniques : support pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : apports théoriques et méthodologiques, réflexion individuelle et prise de recul sur ses propres représentations du conflit et de la manière de le gérer, témoignages et échanges sur les conflits vécus, jeux pédagogiques sur certains outils de la communication interpersonnelle, travaux pratiques et mises en situation sur la thématique du conflit et de la communication

Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journée
- Evaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Evaluation des acquis en continu : évaluation orale de la première journée
- Evaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation

Format

Formation inter-établissements (possibilité de mise en œuvre en intra en fonction de la demande)

Prix

INTRA : 1 300 euros/jour pour le groupe

INTER : 280 euros/jour/personne

Contenu

Jour 1

Matin – (durée 3h30)

Mieux comprendre le conflit

- Comprendre son propre ressenti
- Les différentes définitions du conflit
- La notion de conflit dans le champ professionnel
- A quoi sert le conflit ?
- Pourquoi gérer le conflit ?
- Les différentes natures de conflits

Après-midi – (durée 3h30)

Les styles et le comportement

- Les cinq styles pour gérer le conflit
- Les deux dimensions de comportement
- Les facteurs qui influencent le comportement

Jour 2

Matin – (durée 3h30)

Les outils de la communication interpersonnelle et managériale (1)

- L'écoute active et les compétences d'écoute
- Le feedback
- L'expression de la reconnaissance et la motivation des équipes

Après-midi – (durée 3h30)

Les outils de la communication interpersonnelle et managériale (2)

- Mieux se connaître et mieux comprendre les autres au travers du modèle comportemental DISC
- Utiliser les niveaux d'ouverture et d'écoute de Will Schutz
- Les positions de vie dans l'analyse transactionnelle
- Comment sortir du triangle dramatique de S. Karpman ?
- La méthode DESC

