

Managers : gérer les conflits au quotidien

NIVEAU : Initial

POSITIONNEMENT : Fondamentaux

PRE-REQUIS : Cette formation nécessite une connaissance des fondamentaux du management

PROFILS STAGIAIRES : Toute personne exerçant une fonction de manager, d'encadrant de proximité ou de chef de projet et souhaitant mieux gérer les conflits

DUREE : 21 heures – 3 jours

DATE : Voir convention

TARIF : A partir de 700 € la journée

LIEU DE FORMATION : En entreprise ou en salle proposée par l'organisme de formation, accessible aux personnes à mobilité réduite

FORMATION DISPONIBLE EN : Présentiel – Distanciel (face-à-face et partage d'écran avec un formateur) – Sur-mesure

*Vous êtes en situation de Handicap, merci de nous contacter pour l'analyse de l'adaptation des modalités de l'action de formation.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES : En moyenne votre demande est prise en charge dans un délai de 48 heures, une fois le devis validé nous pouvons mettre en place la formation entre 1 semaine à 3 semaines

SUIVI DE FORMATION : feuille de présence

OBJECTIF :

A l'issue de la formation le stagiaire aura acquis les méthodes permettant d'identifier les prémices d'un conflit, d'en diagnostiquer la nature et de choisir une démarche adaptée pour le réguler.

METHODE PEDAGOGIQUE :

Alternance entre théorie et pratique

Mise en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS :

Tests, Exercices Pratiques

Evaluation en début et fin de formation.

Tests formels et informels tout au long de la formation permettant de suivre l'évolution et valider les acquis en fin de formation.

FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier les signes avant-coureurs d'un conflit.
- Distinguer les différents types et niveaux de conflits.
- Analyser les causes et les stratégies des acteurs.
- Identifier sa sphère d'influence.
- Choisir entre négociation, arbitrage et médiation.
- Réguler et résoudre les conflits.

* Ce programme peut évoluer selon vos besoins

JOUR 1 :

COMPRENDRE LA DYNAMIQUE DES CONFLITS

- Distinguer problème, tension, crise et conflit.
- Définir le conflit.
- Examiner l'intérêt et les limites de l'évitement.
- Identifier les principales sources de conflits.
- Caractériser la nature et le niveau du conflit.

JOUR 2 :

DIAGNOSTIQUER ET CHOISIR SON MODE D'INTERVENTION

- Analyser les conflits structurels.
- Analyser les conflits intergroupes, intragroupes et interpersonnels.
- Identifier les causes des conflits.
- Comprendre les stratégies des différents acteurs.
- Choisir entre négociation, arbitrage et médiation.

JOUR 3 :

RÉGULER, RÉSOUDRE ET PRÉVENIR

- Comprendre comment l'autre construit le conflit.
- Rétablir la confiance.
- Réguler et traiter les transgressions.
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.
- Jouer un rôle de médiateur ou faire appel à un médiateur.
- Anticiper les conflits et les modalités d'intervention.
- Identifier la genèse des conflits et les signes avant-coureurs.
- Comprendre les mécanismes de détérioration du climat.
- Assurer une observation sociale de son unité.

COMPÉTENCES VISÉES :

Cette formation permet de :

- Analyser la dynamique d'un conflit.
- Repérer les signaux d'alerte.
- Choisir un mode d'intervention adapté.
- Réguler un désaccord par le dialogue.
- Mettre en œuvre une médiation adaptée.
- Prévenir la réapparition des conflits.

MATÉRIEL REQUIS :

Outil de prise de notes, ordinateur, internet. Supports papier et vidéo.

NOMBRE DE STAGIAIRE : 1 à 8

Modifié le 08/02/2025