



Gestion des conflits



Objectif :

Mieux gérer les situations de conflits au travail

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la prestation, les bénéficiaires seront en capacité de :

- * mieux se connaître dans la gestion des conflits
- * reconnaître et anticiper une situation conflictuelle
- * adopter un comportement adapté à la situation
- * gérer son stress lié à une situation conflictuelle

CONTENU DU PROGRAMME

Introduction - Etat des lieux, base de la démarche réflexive : vos situations, vos réussites, vos échecs.

Module 1 : Différencier problème, tension, crise et conflit

- Définir les conflits et identifier les sources du conflit et leurs éléments déclencheurs
- Faut-il toujours éviter les conflits ?

Module 2 : Définir son rapport aux conflits

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement peut générer des conflits.
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.

- Identifier ses atouts, ses freins face aux conflits, les écarts et actions à mener.

Module 3 : Adapter son comportement pour sortir des conflits

- Identifier et utiliser ses leviers d'actions pour manager le conflit.
- Adopter une attitude d'ouverture afin de rétablir la confiance.
- Être en mesure de faire face aux conflits : en présentiel, à distance, en télétravail.

Module 4 : Se positionner comme régulateur ou arbitre dans la sortie des conflits.

- Approche de l'outil "DESC" pour éviter l'escalade.
- Anticiper par un processus de régulation.
- Arbitrer dans les situations d'urgence, de blocage.
- Analyser des situations conflictuelles et des solutions entre pairs grâce à la démarche basée sur le co-développement.

METHODES PEDAGOGIQUES

La formation prend appui sur les pratiques actuelles et les expériences antérieures des participants en les plaçant au cœur des animations.

Utilisation d'une méthode participative afin de permettre au bénéficiaire de la formation d'être acteur de sa formation et de l'initier ainsi à la réflexion (partage d'expériences, échanges en groupe).

Parcours de formation personnalisé alternant temps de travail individuel, en sous-groupes et en groupe.

Alternance entre démarche inductive basée sur la mise en situation de l'apprenant, et démarche déductive, avec apport théorique. Ceci s'appuiera sur une alternance entre :

- **Méthode Interrogative** : Dire et faire dire.
- **Méthode Active** : L'apprenant est acteur de son apprentissage. Le formateur sera facilitateur.
- **Méthode Démonstrative** : Le formateur présente une opération, un processus.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en présentielle

MODALITE D'EVALUATION

Évaluation et auto-évaluation par réflexivité :

- * Fiches d'évaluation (en amont et en aval)
 - * Quizz
 - * Échanges
 - * Exercices de mise en pratique en évaluation finale
- Évaluation de satisfaction de fin de formation

VALIDATION DE LA FORMATION

Certificat de réalisation

INTERVENANTS **Équipe E2S**

PUBLIC

Tout manager, encadrant, chef d'équipe, formateur ou tuteur qui a besoin de gérer les conflits dans leur activité professionnelle.

Nombre min/max : 6 à 10 pers.

PRE-REQUIS Aucun pré-requis n'est nécessaire pour cette action.

DUREE **14 heures, soit 2 Jours (consécutif ou non)**

Horaires : 9h-12h30, 13h30-17h (horaires à titre indicatif)