FORMATION MANAGEMENT

Gestion des conflits

Comprendre ce qui se joue pour remettre les vrais sujets sur la table

PUBLIC CONCERNÉ

Dirigeants, managers, chefs d'équipe et responsables de service confrontés à des tensions récurrentes dans leur équipe ou avec leurs pairs, qui veulent les aborder plutôt que les subir.

Groupe de 6 à 10 personnes

Pré-requis	aucun
Modalités d'accès à la formation	auto-évaluation de ses aptitudes
Durée	2 jours (14 h)
Format	présentiel, intra-entreprise
Accessibilité	handicap : me contacter pour adapter l'accueil
Programme de formation	page suivante

Objectifs

1. Analyser et établir un bilan de sa façon d'aborder les tensions et les conflits.
2. Réussir à progresser dans ses capacités à :
   - 2.1 Identifier les mécanismes d'un conflit et les besoins qui se cachent derrière les positions
   - 2.2 Repérer et réguler ses propres réactions émotionnelles en situation de tension
   - 2.3 Conduire un entretien de régulation pour sortir d'un conflit
3. Construire un plan d'actions pour progresser en compétences

Prise en compte de l'écart éventuel entre les attentes de l'apprenant et les objectifs pour prévenir les ruptures et favoriser l'engagement

Méthodes et moyens pédagogiques

Méthodes : découverte, démonstrative, interrogative. 1/3 Apports théoriques en plénière. 1/3 Ateliers d'échanges et partage d'expériences et enfin 1/3 Exercices pratiques et mises en situation à partir de cas concrets.

Matériel pédagogique : supports écrits, vidéoprojecteur, livret d'exercices.

Progression pédagogique

À partir d'un bilan de ses réactions habituelles face aux tensions, le stagiaire réussit à progresser dans ses capacités à :

- Lire un conflit avec la grille des 3 centres d'intelligence et des 3 besoins fondamentaux
- Distinguer les faits, les ressentis et les interprétations
- Garder la main sur ses réactions émotionnelles
- Conduire un entretien de régulation constructif

Et construit un plan d'actions pour progresser en compétences

Suivi de l'exécution du programme et appréciation des résultats

Un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant en fin de formation.

Formalisation à l'issue de la formation

attestation d'assiduité et d'acquis de formation, et copie de la feuille d'émargement.

Évaluations de l'acquis et de la mise en application

Évaluations des connaissances au début du stage

Évaluations des acquis et des atteintes des objectifs à l'issue du stage par Quiz, Mise en situation évaluative.

Option : séance individuelle d'ancrage à J+45, en visio, à partir de son plan d'actions.

Formatrice

Élise Van Den Heuvel, formatrice et facilitatrice, certifiée Regard9 (parcours Communiquer, coopérer, se manager) et Ennea9 / EPTP.

elise@evh-developpement.com - 06 25 87 60 59

FORMATION MANAGEMENT

Programme

01 1ère journée · Comprendre ce qui se joue

SECTION 1 matinée

- Présentation des participants, expression de leurs attentes et objectifs
- Annonce du déroulé et des objectifs pédagogiques
- Auto-diagnostic : mes réactions spontanées face aux tensions (éviter, affronter, me figer, céder)
- Apports : tension, désaccord, conflit. Les étapes de l'escalade et les signaux à repérer tôt
- Exercice en binôme : distinguer les faits, les ressentis et les interprétations
- 1ère évaluation de l'objectif 1 par mise en situation

SECTION 2 après-midi

- Apports sur les 3 centres d'intelligence et les 3 besoins fondamentaux (prévisibilité, lien, autonomie) : ce qui se cache derrière les positions
- Atelier en sous-groupes : lire une situation de conflit vécue avec la grille des 3 centres
- Ce que chacun met dans le conflit selon son mode de fonctionnement : talents et pièges
- Le phénomène des projections dans la relation : exercice et apport
- 2ème évaluation par QCM de l'objectif 2.1

02 2ème journée · Agir pour en sortir

SECTION 3 matinée

- Retour d'expériences et rappel des apprentissages de la veille
- Le rôle des émotions dans le conflit : émotions aversives et émotions de substitution
- Exercice : repérer ses signaux d'alerte et reprendre la main sur sa réaction
- Écouter sans se défendre : questionnement ouvert et reformulation
- 3ème évaluation de l'objectif 2.2 par mise en situation

SECTION 4 après-midi

- Apport : les étapes d'un entretien de régulation (préparer, ouvrir, écouter et reformuler, exprimer, construire une solution ensemble)
- Mises en situation à partir de cas apportés par les participants, avec observateur
- 4ème évaluation de l'objectif 2.3 par mise en situation
- 5ème évaluation de son processus d'acquisition des connaissances par QCM
- Construction de son plan de progrès
- Évaluation et bouclage du stage