PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des conflits

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Salariés, managers, agents publics, demandeurs d'emploi et indépendants souhaitant développer leur efficacité relationnelle et professionnelle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Identifier dans un contexte professionnel, comprendre les mécanismes du conflit et identifier les situations conflictuelles.

Reconnaître les signes avant-coureurs d'un conflit naissant dans une situation professionnelle.

Adapter votre communication pour prévenir les conflits en utilisant des techniques adaptées.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

Formation à destination de tout actif pouvant être confronté à des situations de conflits.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie active et participative : apports théoriques, échanges, cas pratiques, quiz et mises en situation.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias et vidéos.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Formateur expert en efficacité professionnelle et développement personnel, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Supports pédagogiques

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

Plateforme Modula

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - Les différents types de conflits

- Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.
- Les différents types de conflits, intra et interpersonnel, intra et intergroupe, organisationnel.
- Mise en situation et débriefing collectif.
- Prévenir et désamorcer le conflit : détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux.
- Repérer le malaise : déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.
- Accueillir les demandes et les revendications : mise en situation / Débriefing collectif.
- Gérer le conflit.

03 - Accueillir les demandes et les revendications : mise en pratique

- 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.

04 - Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative…

- Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative, 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.

05 - Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative… (mise en pratique)

- Gérer le temps de crise : changer le conflit destructeur en confrontation productive.

- Traiter le contradicteur 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.
- Mises en situation avec exercices.
- 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.

06 - **Valider les acquis et clôturer la formation**

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation