

Prévenir et réguler des situations conflictuelles



 2 jours consécutifs (14h)

 Formation inter / intra

Prix sur
demande

 **Prérequis**
Aucun

 **Le public**
Managers, cadres, responsables d'équipe et toute personne amenée à gérer des situations conflictuelles dans un cadre professionnel.

L'objectif de la formation

Être capable de

- Identifier les sources de conflits et intervenir avant qu'ils ne dégénèrent
- Adopter les techniques de communication adaptées pour prévenir et réguler les conflits
- Réguler les tensions au sein d'une équipe et favoriser la coopération
- Trouver des solutions constructives aux situations conflictuelles en impliquant toutes les parties prenantes

Le profil de l'intervenant

Formateur professionnel pour adulte et/ou coach professionnel certifié, psychologue du travail, médiateur professionnel.

La pédagogie utilisée

Apports méthodologiques et théoriques de l'intervenant : prise de hauteur et de recul, mise en perspective réflexive des participants

Animation fondée sur la prise de conscience, la pratique et le développement des réflexes

Mises en situation, analyses et ajustements sur la capacité à échanger et à mettre en oeuvre les actions définies

Les outils pédagogiques

Klaxoon® (outil numérique d'émulation pédagogique et de suivi)

Cas pratiques avec analyse des situations concrètes apportées par les apprenants

Validation des acquis

Test de positionnement pré-formation et plan d'action post-formation

Quiz de validation des acquis des connaissances méthodologiques et théoriques

Évaluation de la formation

Évaluation à chaud : questionnaire de fin de stage

Évaluation à froid : questionnaire dans les 6 mois

Jour 1 : Comprendre les dynamiques conflictuelles et les prévenir

Comprendre la dynamique des situations conflictuelles

Définition et nature d'un conflit : comprendre les différents types de conflits

Les causes profondes des conflits au travail : divergences de valeurs, de besoins et de perceptions

Les étapes d'évolution d'un conflit : de la tension à la crise

Découvrir les styles de gestion des conflits et prévenir leur arrivée

Comprendre les différents styles de gestion d'un conflit : compétition, compromis, évitement, accommodement, collaboration

Identifier son propre style de gestion du conflit et ses impacts

Adapter son style en fonction du contexte et des personnes impliquées

Mettre en place des techniques pour désamorcer les tensions inter-personnelles

Identifier les signaux faibles d'un conflit

Méthodes pour repérer les signes avant qu'un conflit n'éclate

Reconnaître les différents types de conflits au sein d'un collectif de travail

Utiliser des outils d'analyse des comportements

Jour 2 : Réguler et résoudre une situation conflictuelle

Mettre en place une technique de régulation des conflits

Stratégies pour gérer les conflits inter-personnels et d'équipe

Jouer le rôle de médiateur dans une situation conflictuelle

Réguler les émotions dans une situation conflictuelle

Négocier et rechercher des solutions à un conflit

Utiliser une technique de négociation pour trouver une solution gagnant-gagnant

Savoir impliquer les parties prenantes pour résoudre un conflit

Gérer des compromis et arbitrer des situations de blocage au sein de l'équipe

Utiliser des outils de communication pour réguler les conflits

Utiliser la technique du feedback constructif et bienveillant

Utiliser une méthode de communication non violente (DESC, FEBA, OSBD...)

Savoir poser des limites et affirmer ses positions sans générer de tensions

Apports théoriques ; apports méthodologiques ; exercices d'auto-diagnostic ; partage entre pairs et émulation de groupe ; mise en situation et jeux de rôle