



Gérer les conflits



SUPER
FORMATION **S**.com

Titre du stage	Gérer les conflits
Contexte d'évolution	<p>Autant les tensions sont presque inévitables dans une équipe, autant le manager et son équipe peuvent veiller à créer des conditions favorables à une bonne entente collective, notamment en établissant des règles très claires de « bien vivre ensemble » et aussi de respect des procédures de travail.</p> <p>Si le manager s'engage dans une démarche de qualité de vie au travail, il peut faire travailler son équipe sur cette charte de bonne conduite. Il faut savoir édicter des règles, et définir des valeurs communes, et surtout les traduire en comportements. En effet, tout le monde s'accorde à dire qu'il faut du respect mutuel entre collaborateurs et managers, mais concrètement, comment le traduit-on dans le quotidien ?</p>
Objectifs de formation	<p>Être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les sources latentes des conflits. • Comprendre la dynamique du conflit. • Développer ses capacités d'expression claire et authentique. • Créer une relation basée sur le respect des personnes et de leurs besoins. • Mettre en place une stratégie de résolution du conflit.
Contenu pédagogique	<p>Analyser le conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • La clarification des concepts : problème, désaccord, conflit, crise. • Les principales sources de conflits. Les différents types de conflit. • Les indicateurs témoins du passage du désaccord au conflit. • Les phases de développement du conflit : des signes avant-coureurs au déclenchement. • Les modes d'évolution du conflit en fonction de son traitement. <p>Identifier les mécanismes psychologiques sous-jacents</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le rôle des attitudes personnelles, des enjeux de pouvoir, des fragilités personnelles ou sociales, des représentations de sa propre situation. • L'intégration du cadre de référence de l'autre, de ses besoins et de ses motivations. • Les types de réactions face au conflit. <p>Favoriser la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'observation du non verbal. Le repérage des obstacles à la communication. • L'écoute active : la recherche d'empathie et de congruence ; la reformulation comme garant d'une bonne compréhension, de la clarification du message et d'une aide à l'élaboration. • L'affirmation de soi et de ses besoins sans être blâmant pour faire face à la menace, à la disqualification ou aux procès d'intention ; l'apprentissage du message personnel : "Je". • Le recadrage du dialogue en cas d'obstruction ; le développement d'une stratégie de sortie. <p>Mettre en place une stratégie de résolution de conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le diagnostic de la situation. • L'analyse des points de divergence et de convergence. • La recherche et le choix de solutions. • La négociation "gagnant / gagnant".

Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Apports théoriques. • Analyse des situations apportées par les participants. • Autodiagnostic, exercices individuels ou collectifs, mise en situation.
Modalités d'évaluation	Questions – réponses – Partage en groupes – QCM.
Les +	<p>Les stimulations et les découvertes de ces journées permettront aux participants de prendre confiance pour utiliser de nouvelles méthodes et mieux travailler ensemble dans l'entreprise.</p> <p>Les journées seront construites et animées en tenant compte des expériences concrètes des participants, de leurs questionnements et des suggestions évoquées et des décisions pouvant être prises sur place d'un commun accord.</p>
Public ciblé	Tout professionnel volontaire pour vivre des relations humaines agréables dont l'efficacité dépend d'un travail d'équipe et d'un bon climat pour le
Prérequis	Aucun.
Spécificités	<p>Un test de personnalité orientée « Diagnostic de mes aptitudes à résoudre des conflits » est proposé à chaque participant et partagé en groupe pour ceux qui le souhaitent.</p> <p>Un livret pédagogique sera remis à chaque stagiaire sur le thème traité. Le déroulement pédagogique étant bien horodaté, le formateur se réserve le droit de l'adapter au dernier moment, selon les besoins qu'il percevra durant la formation, et cela dans le but d'augmenter la congruence de la formation avec les besoins des stagiaires. Il sera tenu compte d'une adaptation des débuts et fin des horaires de la formation pour s'adapter au rythme choisi en commun.</p>
Durée	2 journées de formation, la dernière demi-journée pourrait se vivre comme une journée d'évaluation spéciale centrée sur l'assimilation des nouvelles connaissances.
Dates	Selon votre convenance.
Prix	1120 euros
Lieu	Salle équipée ou autre lieu à définir.
Intervenant	<p>Pierre Bagnoly – Formateur intervenant spécialisé dans l'accompagnement des équipes depuis 2000 sur des formations en inters et en intra. Diplômes (voir CV).</p> <p>Master 2 en Gestion des Entreprises publiques – Master 2 en Sciences Humaines. Diplôme Universitaire de formateur.</p> <p>13 000 professionnels formés dans le cadre de la formation continue.</p>

Référence du stage	Gérer des conflits - SF – REL 3 .
Contact ©	Pierre Bagnoly 06 62 26 66 67 – contact@bagnoly.com - www.bagnoly.com