

Programme de la formation

Les horaires sont donnés à titre indicatif

J 1 : Matin

9h00 – Accueil

Présentation du formateur
Présentation des participants et de leurs attentes
Objectifs de la formation
Questionnaire d'autoévaluation

9h30 – Différencier problème, tension, crise et conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ?
Comment et pourquoi le conflit ?
Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture
Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité

Partage d'expérience : vos situations, vos réussites, vos échecs.

13h00 – Déjeuner

J 1 : Après-midi

14h00 – Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions
Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire
Envisager l'avenir une fois le conflit résolu

Mises en situations : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité.

J 2 : Matin

9h00 – Accueil

Retour sur la journée précédente (questionnaire de satisfaction J1)

9h15 – Assumer ses responsabilités face aux conflits

Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits (exploitation des profils Intelli7* de chaque participant)
Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions

Plan d'actions en binômes : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever.

13h00 – Déjeuner



J 2 : Après-midi

14h00 – Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade

Mettre en place un processus de régulation

Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage

Mettre en place de nouvelles règles du jeu

Mon autodiagnostic : ce qui fonctionne, ce qui est à modifier, mes 3 priorités clefs.

17h00 – Synthèse de la formation

Conclusions

Questionnaire d'appréciation de la formation

Test de fin de formation