
Programme de Formation

Gérer les conflits en management : outils et postures clés

Organisation

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Managers, encadrants ou responsables RH amenés à gérer ou prévenir des situations conflictuelles.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les origines et mécanismes des conflits au sein d'une équipe.
- Prévenir les situations à risque par une posture managériale ajustée.
- Diagnostiquer les blocages et intervenir de manière constructive.
- Mobiliser des techniques de régulation : communication, négociation, médiation.
- Restaurer la coopération et instaurer un climat de travail apaisé et durable.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre les mécanismes du conflit

Identifier les origines et étapes de l'escalade conflictuelle.

Comprendre les différents types de conflits (valeurs, objectifs, rôles...).

Les vertus du conflit : quand il est moteur.

Identifier les conséquences sur les individus et les équipes.

Après-midi : Prévenir l'émergence du conflit

Anticiper les tensions par une communication préventive.

Gérer les malentendus, les agressions et la violence verbale.

Instaurer une posture managériale favorisant le dialogue.

Jour 2

Matin : Lever les blocages et comprendre les résistances

Diagnostiquer les situations figées.

Analyser les jeux d'influence et d'intérêts opposés.

Identifier les enjeux individuels et collectifs.

Après-midi : Réguler les tensions dans l'équipe

Reconnaître les comportements caractéristiques en situation de conflit.

Gérer ses émotions, rester maître de soi.

Intervenir en tant que partie prenante ou en tant que tiers.

Créer les conditions d'un retour au dialogue.

Jour 3

Matin : Trouver des issues par la négociation ou la médiation

Mener une négociation pour sortir d'un conflit : étapes et conditions de succès.

S'initier aux principes de médiation : rôles, étapes, posture.

Identifier le bon moment pour proposer un accompagnement tiers.

Après-midi : Prévenir durablement les conflits

Développer une communication assertive et empathique.

Repérer les signaux faibles dans les relations de travail.

Adopter une dynamique personnelle protectrice dans le temps.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.