Programme de Formation

Prévenir les conflits et gérer les situations difficiles

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Cette formation gestion de conflits s'adresse aux managers, directeurs de projet, chefs de projet et tout animateur de groupe de travail

Objectifs pédagogiques

Reconnaître rapidement un conflit et comprendre sa nature

Connaître les différentes phases du conflit et l'attitude appropriée à chaque fois,

Appréhender les situations difficiles et conflictuelles sans peur et stress exagéré

Comprendre les mécanismes

Évaluer sa marge de manœuvre pour agir efficacement

Mettre en place des méthodes de régulation adaptées pour rétablir un climat de travail constructif

Description

Séquence 1 – Comprendre le conflit et ses manifestations

- Différenciation entre problème, tension, crise et conflit
- Identification des différents types et sources de conflits
- Analyse des attitudes ou actions provoquant des conflits.

Séquence 2 – Adopter une attitude managériale responsable

- Compréhension des attitudes qui nourrissent ou désamorcent le conflit
- Capacité à prendre du recul
- Désamorçage du triangle dramatique de Karpman par la communication assertive.

Séquence 3 – Prévenir et anticiper les conflits grâce à un management efficace et une communication respectueuse

- Prise en compte des attentes et des besoins de son interlocuteur
- Expression positive d'une critique grâce à la méthode DESC
- Importance d'un feed-back constructif et objectif
- Création et mise en place d'un plan d'actions managérial favorisant l'écoute et la prise en compte des besoins.

Séquence 4 – Analyser et résoudre les conflits

- Diagnostic des causes en s'appuyant sur des méthodes : 5 pourquoi, diagramme d'Ishikawa, QQOQCCP…
- Mise en place d'une méthodologie de résolution de problème
- Sortie du conflit en assurant un suivi planifié.

Séquence 5 – Apaiser les situations tendues

- Maîtrise de ses émotions
- Prise de recul et écoute empathique
- Communication constructive et non violente pour désamorcer les tensions
- Posture de tiers neutre facilitant l'apaisement et la reconstruction d'un dialogue positif.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Cette formation s'appuie sur une pédagogie active, participative et expérientielle, favorisant l'implication des participants tout au long du parcours. Les apports théoriques sont systématiquement mis en lien avec les réalités professionnelles afin de permettre une appropriation rapide et durable des concepts abordés.L'apprentissage repose sur le principe du « apprendre en faisant », alternant analyses de situations, expérimentations, mises en pratique et temps de réflexion collective.Les modalités pédagogiques reposent sur :

· Des apports théoriques interactifs favorisant la compréhension des mécanismes de communication.

· Des échanges de pratiques et analyses de situations vécues.

· Des études de cas et travaux de réflexion collective.

· Des exercices en binômes pour développer l'écoute active, la reformulation et le questionnement.

· Des jeux de rôle et mises en situation pour s'entraîner à adapter sa communication et à formuler un feedback constructif.

· Des ateliers collaboratifs favorisant la coopération, l'intelligence collective et la cohésion d'équipe.

· Des débriefings collectifs permettant de tirer des enseignements des expériences vécues.

· L'élaboration d'un plan d'action individuel pour faciliter le transfert des acquis dans les pratiques professionnelles.

Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc

Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet

Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluation diagnostique en début de formation au moyen d'un autopositionnement permettant d'identifier les connaissances initiales des participants sur la douleur, son évaluation et sa prise en charge. Cette évaluation permet d'adapter les échanges et les apports pédagogiques aux besoins du groupe.

Évaluation formative tout au long de la formation à travers les études de cas, mises en situation, analyses de pratiques, exercices d'application et échanges collectifs réalisés sous la supervision du formateur. Ces évaluations permettent de mesurer progressivement l'acquisition des compétences visées.

Évaluation finale des acquis par un questionnaire de 10 questions portant sur les notions essentielles abordées durant la formation. L'obtention d'un score minimum de 70 % de bonnes réponses est requise pour valider les acquis de la formation.

Évaluation de la satisfaction des participants réalisée en fin de session au moyen d'un questionnaire de satisfaction permettant de recueillir leur appréciation sur les contenus, les méthodes pédagogiques, l'animation et l'atteinte des objectifs.

Remise d'une attestation de fin de formation mentionnant les compétences travaillées et les résultats obtenus aux évaluations