

Thème : Gérer les conflits au quotidien : De la non-agression à la coopération

Population cible : Tout manager, encadrant de proximité, chef de projet qui souhaite faire face aux conflits et maintenir sa légitimité managériale.

Objectifs de formation :

- Identifier les prémices de conflits.
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.

Objectifs pédagogiques :

- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- Réguler et sortir des conflits, dans son rôle de manager.
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.

Jours	Contenus/ Concepts clés à aborder	Méthodes et Moyens Pédagogiques	Durée (Heures)	
			Théorie	Pratique
J1	<p>1 Différencier problème, tension, crise et conflit</p> <p>Qu'est-ce qu'un conflit ? Faut-il toujours éviter les conflits ?</p> <p>Comment et pourquoi le conflit ? 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.</p> <p>2 Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits</p> <p>Intégrer dans les stratégies des acteurs, les notions de contrainte et de 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.</p>	<p>Vidéo projecteur Ateliers Cas pratiques</p>	2	4

<p align="center">J2</p>	<p>3 Assumer ses responsabilités face aux conflits Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits. Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.</p> <p>4 Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage Réguler via l'outil "AT" et « 6 L » pour éviter l'escalade. Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole. Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage. Mettre en place de nouvelles règles du jeu.</p> <p>5 Approfondir, s'entraîner</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les compétences situationnelles du manager • Les compétences émotionnelles du manager • Management : gérer les conflits 	<p>Vidéo projecteur Ateliers Cas pratiques</p>	<p>2</p>	<p>4</p>
Total		4	8	

Critères et indicateurs d'évaluation : Questionnaires

NB : Fiche à établir par l'opérateur de formation

Case réservée à l'administration :

Avis technique :

.....

.....

Fait à le

Signature