

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Anticiper les conflits et créer un cadre bienveillant qui encourage la communication
- ✓ Décelez les attitudes de son équipe face à un conflit
- ✓ Pratiquer les techniques de la communication non violente, de l'écoute active et de la médiation

MA.02 MANAGER LA GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME DE LA FORMATION

Partie 1 - Les conflits professionnels

Identifier les différents types de conflits professionnels (conflits de méthode, valeurs, intérêts, génération..). Le rôle du manager pour anticiper les conflits (actions pour créer de la cohésion d'équipe, les outils pour réguler le collectif de travail).

ACTIVITE : Construire un plan d'action pour anticiper les conflits au sein de son équipe

Partie 2 - Identifier les comportements au sein de son équipe

Comprendre et identifier les différents mécanismes utilisés pour réagir face aux conflits grâce à la méthode Thomas-Killman (rivaliser, collaborer, chercher un compromis, éviter, céder).

ACTIVITE : retours d'expérience sur les conflits rencontrés

Partie 3 - Pratiquer la communication non-violente

S'approprier les 4 étapes de la démarche (observation, sentiment, besoin, demande) et pratiquer l'écoute active.

ACTIVITÉ : Exercices de mises en situation

Partie 4 - Gérer les conflits grâce à la médiation

Mener les 4 étapes de la médiation (entretiens individuels, entretien collectif, accord, plan d'action) et maîtriser la méthode du DESC (description du problème, expression d'un besoin, suggestion de solutions, conclusion). Gérer les situations quand le lien est brisé ou qu'il y a un conflit d'intérêt.

ACTIVITÉ : Exercices de mises en situation

Publics et prérequis

Direction, RH, managers

Aucun prérequis

Intervenants

Juristes en droit social

Consultants RH

Consultante QVCT

Modalités

Intra sur-mesure ou interentreprises

Présentiel : 1 jour

Distanciel : 1 jour

Blended Learning : 1 jour

Tarifs

Inter

625 € HT /jour/personne

Intra (jusqu'à 12 personnes)
Demander un devis
Sur demande