

Prévenir et gérer les conflits

INTRA



Objectifs

- Connaître les profils comportementaux pour identifier les sources potentielles de conflits et comprendre comment les éviter ou les gérer
- Développer la posture et les méthodes du Manager médiateur dans le cadre d'un conflit individuel ou collectif
- Apprendre à gérer des demandes contradictoires entre les commandes institutionnelles ou opérationnelles (prescriptions)
- Connaître le rôle du manager pour favoriser l'engagement des équipes dans ces situations



Public

Managers, encadrants, chefs de service



Prérequis
Aucun



Durée
3 jours



Prix
Spécial INTRA
Prix sur demande



- Adaptabilité aux réalités du terrain et aux participants
- Une approche personnalisée à votre réalité de travail
- Une mise en pratique de la théorie
- Possibilité d'un 3ème jour de formation pour un focus relatif à la médiation

Jour 1 - Définir et comprendre le conflit

Définition du conflit

- Types, niveaux, sources
- Ce que n'est pas le conflit
- Distinguer le conflit des RPS



ATELIERS

Comprendre le conflit à partir de sa propre expérience : travail en binôme
Fiche de critères

Les sources de conflits

- Identifier et connaître les différentes sources d'un conflit
- Connaître et reconnaître les besoins de l'autre et les siens
- Le cadre de références personnel



ATELIERS

Repérer mes émotions et celles des autres

L'écoute active

- L'écoute active : l'outil indispensable pour toute situation relationnelle
- Les 5 niveaux de l'écoute
- Les outils de l'écoute active



ATELIERS

Mises en situation sur l'écoute active (travail en binôme)

Le conflit : un trouble à identifier

- Identifier les différents types de conflits
- Identifier les signaux et les facteurs d'influence du conflit
- Identifier les acteurs du conflit
- Identifier l'environnement propice au conflit



ATELIERS

Vidéo- repérer les signes d'un conflit à venir

La gestion de conflit: agir et se protéger

- Identifier et analyser les pratiques de gestion de conflit
- Comment se protéger
- Comment identifier ses facteurs de protections et ses freins



ATELIERS

Mise en situation et analyses pratiques

Jour 2 - le manager et le conflit

La posture managériale

- Rappeler le rôle de l'encadrement au sein d'une équipe
- Focus sur le rôle de relais descendant et ascendant du manager dans la hiérarchie



BRAINSTORMING

Le modèle du DISC pour comprendre les conflits

- Présentation du modèle de Marston
- Identifier ses couleurs dominantes et les comportements associés
- Comprendre les sources de conflits dans les oppositions de couleurs pour mieux les prévenir



JEU SUR L'IDENTIFICATION DES COMPORTEMENTS / COULEUR

Communiquer et faire face aux objections

Préparer une communication transparente, authentique et positive en tenant compte des différentes couleurs



EXERCICE

Présenter une réorganisation à une équipe en tenant compte des 4 couleurs

La confiance

- Qu'est ce que la confiance?
- Comment donner confiance?



ATELIERS

Exercice : En qui avez-vous confiance? Et pourquoi?

L'assertivité

- Oser s'affirmer / savoir dire non
- Prévenir un conflit
- Les principes de la communication non violente



MISES EN SITUATION À PARTIR DE SITUATIONS CONCRÈTES

Jour 3 - Le manager médiateur (optionnel)

Quand choisir le recours à la médiation?

- Choisir entre l'entretien de cadrage et la médiation
- Exercice : définir ensemble les critères de choix
- L'entretien de cadrage



MISE EN SITUATION

Réaliser un entretien de cadrage

Les conditions de réussite et les étapes d'une médiation

- Repérer les indispensables d'une médiation réussie
- Les étapes de la médiation

Les éléments essentiels à la compréhension et résolution du conflit

- Repérer la dynamique conflictuelle pour résoudre le conflit lors de la médiation
- Les faits, les états émotionnels, les besoins, les perceptions qui entretiennent le conflit



JEUX DE RÔLE

La médiation individuelle et collective

- Approche comparée de la médiation interindividuelle et de la médiation collective : similitudes et différences



PLAN D'ACTION INDIVIDUEL

Une action que j'arrête de faire et une action que je commence à faire