






Gestion des Conflits : Techniques de Résolution Efficace

 **Durée** : 2 journée (14h)

 **Prix** : 2 590€ HT / participants
(prise en charge OPCO possible)

  **Présentiel**
Groupe de 4 à 8 personnes

FORMATEUR

Nos formateurs sont soigneusement sélectionnés en fonction du projet et de leur expertise. Leur intervention est préparée pour maximiser la personnalisation de l'approche.

EN SORTANT DE CETTE FORMATION, VOUS SAUREZ :

- Identifier les sources de conflits et mettre en place des stratégies de médiation et de négociation pour une résolution efficace.

ET CELA VOUS SERA UTILE POUR :

- Maintenir la dynamique de travail.
- Reconnaître les situations conflictuelles,
- Eviter les pertes de confiance avec les équipes.
- Développer les attitudes encourageant le maintien de la communication.
- Mettre en application les clés pour trouver des issues favorables.



Avis client : 4,8/5



Degré d'acquisition : 96%



Accessible aux personnes à mobilité réduite sur projet



Objectifs pédagogiques et compétences visées

- Diagnostiquer et analyser les différents contextes conditionnant la possibilité de conflit.
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion de conflits.



PARTICIPANTS :
Managers/dirigeants



PREREQUIS
Aucun

Contact

Référent pédagogique

David Buttet

david.buttet@thinkingintra.fr

06 84 49 93 06

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active : basée sur une alternance de cours théoriques, d'outils simples, concrets et efficaces et de cas pratiques. Le formateur s'adapte au rythme de chacun.

Les stagiaires se voient remettre le support et les matrices à utiliser par la suite pour mettre en application les fondamentaux appris en formation.

Modalités d'évaluation

Auto positionnement préalable.

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de questionnaires, d'exercices, mises en situation, travaux pratiques...

Evaluation en fin de parcours

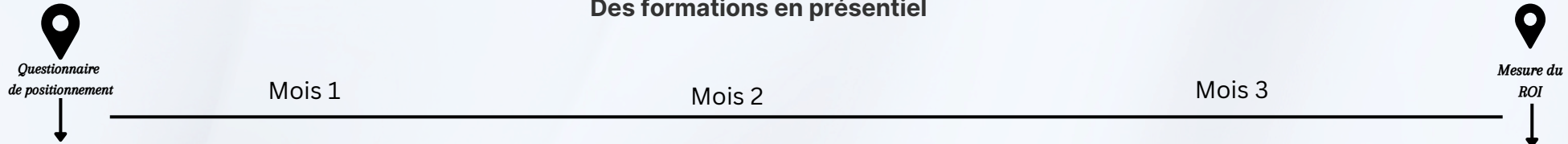
Remise d'une attestation de suivi de la formation.



La réponse sur mesure orientée résultats

Programme Techniques de résolution de conflits

Des formations en présentiel



Identifier *Comprendre* *Definir* *Manager*

FORMATION GESTION DES CONFLITS : TECHNIQUES DE RÉSOLUTION EFFICACE
(2 JOURS- 4 WORKSHOPS)

WORKSHOP 1
Comprendre les sources de conflits et leurs dynamiques

WORKSHOP 2
Stratégie de médiation pour la gestion de conflits

WORKSHOP 3
Techniques de négociation pour résoudre les conflits

WORKSHOP 4
Prévenir des conflits et renforcer la cohésion d'équipe

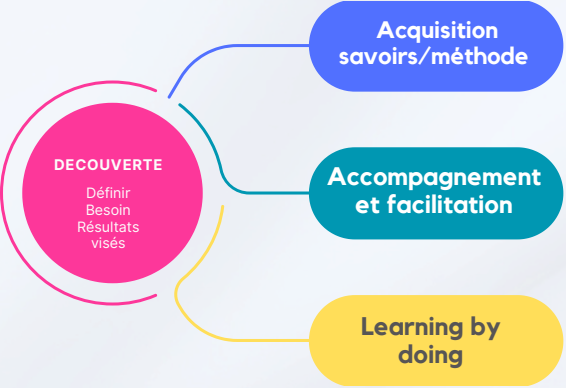
Détails page suivante

BILAN
A 3 MOIS
ACQUISITION
A 6 MOIS
DEGRÉS ATTEINTE DES OBJECTIFS/APPLICATION

GROUPE WHATSAPP INTER-WORKSHOPS

CAMPAGNE LEARNING BY DOING AVEC NOTRE PLATEFORME IA

9 MOIS LA SUITE:
Analyse des évolutions et préparation de nouveaux parcours en fonction des besoins émergents



Accueil, verbalisation des attentes, tour de table

WORKSHOP 1 : Comprendre les sources de conflits et leurs dynamiques

Compétence travaillée : Identifier les différentes sources de conflits et comprendre les dynamiques qui les sous-tendent.

Sous-objectif : Permettre aux participants de reconnaître les situations conflictuelles avant qu'elles ne dégèrent, et comprendre les causes profondes des conflits.

A. 20 min : Bienvenue dans votre atelier

- Accueil des participants et présentation des objectifs du workshop.
- Introduction sur l'importance de la gestion des conflits dans le cadre professionnel.

B. 60 min : De quoi parle-t-on ?

- Définition des conflits et identification des sources : conflits interpersonnels, conflits d'intérêts, conflits de valeurs, etc.
- Les facteurs déclencheurs : stress, manque de communication, divergence d'objectifs, différences culturelles.
- Analyse des différentes dynamiques du conflit : parties prenantes, escalade du conflit, impacts sur la performance et la cohésion d'équipe.

C. 20 min : Exercice en situation réelle

- Mise en situation : identification des sources de conflits dans un cas pratique, les participants devront identifier les éléments déclencheurs et les facteurs sous-jacents.
- Discussion en groupe pour analyser les causes profondes du conflit.

D. 20 min : Best practices et erreurs à éviter

- Bonnes pratiques pour identifier les signes précoces d'un conflit : observation, écoute active, détection des émotions non exprimées.
- Erreurs à éviter : minimiser les conflits, ignorer les signaux faibles, réaction impulsive.

E. 40 min : Simulation et feedback

- Simulation : un participant joue le rôle d'un manager confronté à un conflit entre deux collaborateurs.
- Feedback structuré sur la capacité du manager à identifier les sources du conflit et à réagir de manière constructive.

F. 20 min : Synthèse, plan d'action et évaluation

- Récapitulatif des types de conflits et de leurs sources.
- Plan d'action pour mieux identifier les sources de conflits dans son quotidien.
- Évaluation rapide du workshop.

WORKSHOP 2 : Stratégies de médiation pour la gestion des conflits

Compétence travaillée : Mettre en place des stratégies de médiation pour désamorcer les conflits de manière proactive.

Sous-objectif : Apprendre les techniques de médiation qui permettent de rétablir la communication et de gérer les conflits de manière constructive.

A. 20 min : Bienvenue dans votre atelier

- Introduction à la médiation : rôle du médiateur et processus de médiation.
- Objectifs de l'atelier : comment désamorcer un conflit ?

B. 60 min : De quoi parle-t-on ?

- Les étapes de la médiation : préparation, écoute active, reformulation, recherche de solutions communes.
- Rôle du manager comme médiateur : comment maintenir une posture neutre et créer un environnement de confiance.
- Les techniques de communication non violente (CNV) dans la médiation.
- Études de cas où la médiation a permis de résoudre des conflits efficacement.

C. 20 min : Exercice en situation réelle

- Mise en situation : les participants jouent le rôle de médiateur dans un conflit fictif, en appliquant les étapes de la médiation.
- Chaque groupe présente la résolution du conflit en se basant sur la médiation.

D. 20 min : Best practices et erreurs à éviter

- Bonnes pratiques pour être un médiateur efficace : écoute active, gestion du temps, création d'un espace sécurisé pour les échanges.
- Erreurs à éviter : prendre parti, précipiter la solution, négliger les émotions des participants.

E. 40 min : Simulation et feedback

- Simulation : un manager joue le rôle de médiateur dans un conflit, avec des participants jouant les parties en désaccord.
- Feedback sur la capacité à appliquer les techniques de médiation et à restaurer le dialogue entre les parties.

F. 20 min : Synthèse, plan d'action et évaluation

- Bilan des bonnes pratiques de médiation.
- Plan d'action pour appliquer les techniques de médiation.
- Évaluation rapide du workshop.



WORKSHOP 3 : Techniques de négociation pour résoudre les conflits

Compétence travaillée : Apprendre les techniques de négociation pour parvenir à des solutions gagnant-gagnant.

Sous-objectif : Acquérir des compétences de négociation pour trouver des solutions mutuellement bénéfiques en cas de conflit.

A. 20 min : Bienvenue dans votre atelier

- Introduction à la négociation : définition et différences avec la médiation.
- Objectif du workshop : maîtriser des techniques de négociation

B. 60 min : De quoi parle-t-on ?

- Les principes fondamentaux de la négociation : préparation, écoute active, identification des besoins et des intérêts de chaque partie.
- Le processus de négociation : phases, techniques de concession, identification des solutions créatives.
- L'importance du rapport de force et de l'équilibre dans la négociation.

C. 20 min : Exercice en situation réelle

- Mise en situation : négociation entre deux parties (par exemple, entre un manager et un collaborateur ou entre deux collègues) pour résoudre un conflit d'intérêts.
- Chaque groupe présente la solution trouvée en utilisant des techniques de négociation.

D. 20 min : Best practices et erreurs à éviter

- Bonnes pratiques : préparation en amont, ouverture d'esprit, recherche de solutions créatives, gestion des émotions.
- Erreurs à éviter : se focaliser uniquement sur les positions, négliger les intérêts sous-jacents, entrer dans un rapport de force destructeur.

E. 40 min : Simulation et feedback

- Simulation de négociation où les participants jouent les rôles de négociateurs devant résoudre un conflit complexe.
- Feedback structuré sur la technique de négociation utilisée, la gestion des enjeux, et l'impact sur la résolution du conflit.

F. 20 min : Synthèse, plan d'action et évaluation

- Récapitulatif des techniques de négociation et des points clés à retenir.
- Élaboration d'un plan d'action
- Évaluation rapide du workshop.

WORKSHOP 4 : Prévenir les conflits et renforcer la cohésion d'équipe

Compétence travaillée : Prévenir les conflits en adoptant des stratégies proactives et renforcer la cohésion au sein des équipes.

Sous-objectif : Apprendre à anticiper les sources de conflits et à favoriser un environnement de travail harmonieux, propice à la collaboration.

A. 20 min : Bienvenue dans votre atelier

- Introduction à la prévention des conflits : pourquoi et comment prévenir les conflits avant qu'ils ne surviennent ?
- Objectif : comprendre les mécanismes qui favorisent la collaboration.

B. 60 min : De quoi parle-t-on ?

- Les facteurs de prévention des conflits : communication claire, gestion des attentes, définition des rôles et responsabilités, renforcement de la confiance.
- Comment construire un climat de travail respectueux et inclusif.
- Le rôle des managers dans la prévention des conflits et la promotion de la cohésion d'équipe.
- Études de cas de gestion préventive de conflits.

C. 20 min : Exercice en situation réelle

- Mise en situation : les participants travaillent en équipe pour créer un plan d'action visant à prévenir un conflit récurrent dans un environnement de travail.
- Chaque équipe présente ses solutions et les stratégies de prévention.

D. 20 min : Best practices et erreurs à éviter

- Bonnes pratiques pour prévenir les conflits : communication proactive, gestion des frustrations, résolution rapide des petits malentendus.
- Erreurs à éviter : négliger les signaux de conflits, absence de règles claires, laisser les tensions s'installer.

E. 40 min : Simulation et feedback

- Simulation d'une situation de gestion d'équipe où des tensions commencent à émerger. Les participants doivent proposer des actions pour prévenir une escalade de conflit.
- Feedback sur l'efficacité des stratégies proposées

F. 20 min : Synthèse, plan d'action et évaluation

- Bilan des meilleures pratiques pour prévenir les conflits.
- Élaboration d'un plan d'action pour mettre en place des stratégies de prévention
- Évaluation finale de la formation.

Clôture et questionnaire de satisfaction de fin de formation