

## **GERER LES CONFLITS AU SEIN DE SON EQUIPE**

### **Programme participant**

#### **Objectifs**

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit
- Identifier ses propres réactions face au conflit
- Réguler et sortir des conflits, dans son rôle de manager

#### **Public concerné**

Manager, encadrant de proximité, chef de projet.

#### **Prérequis**

Avoir des compétences d'encadrement de niveau débutant.

#### **Durée de la formation**

**2 journées de 7 heures** (soit 14 heures)

#### **Modalités pratiques**

Les dates, horaires et lieux seront précisés lors de la convocation.

Le groupe ne pourra excéder 12 participants.

#### **Modalités pédagogiques**

Le formateur met l'accent sur une pédagogie active et participative fondée sur le travail collectif et les échanges. L'apport de notions théoriques (sous forme d'exposés vidéo projetés) est étayé de situations pratiques (exercices, cas pratiques, partage d'expériences).

Un support synthétisant les thèmes développés est remis aux participants, ainsi qu'une bibliographie pour aller plus loin pour ceux qui le désirent.

## **Le formateur**

La formation sera animée par Sophie Morin, psychologue du travail, psychothérapeute et IPRP (intervenante en prévention des risques psychosociaux), formatrice depuis 2009.

## **Programme de la formation**

### **Identifier et analyser le conflit**

- Apprendre à repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes.
- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources.
- L'analyse des faits, opinions, sentiments

### **Jouer son rôle de manager face au conflit**

- Connaitre son mode de réaction face au conflit
- Savoir reposer les règles et le cadre
- Déterminer sa zone d'influence

### **Développer des outils de gestion des conflits**

- L'écoute active
- L'affirmation de soi

### **Gérer les conflits par la médiation, l'arbitrage ou la régulation**

- Connaitre les techniques de la médiation
- Savoir utiliser l'arbitrage et la régulation au bon moment

## **Modalités d'évaluation**

Les stagiaires signeront une feuille d'émargement.

La validation des acquis sera faite tout au long de la formation, par un contrôle continu sur des exercices pratiques individuels et collectifs.

A l'issue de cette formation, les participants se verront délivrer une attestation de présence et de fin de formation validant les acquis.

L'évaluation de la satisfaction quant à la formation sera réalisée par les stagiaires en fin de formation.