

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

Sachant qu'un manager passe en moyenne 20% de son temps à gérer des conflits, il est essentiel de comprendre les méthodes, d'acquiescer les réflexes et les attitudes managériales nécessaires à une bonne gestion des conflits au sein de son équipe.

### **Objectifs pédagogiques**

- 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

### **Positionnement des stagiaires dans la formation**

Un tour de table est proposé par l'intervenant afin que chacun des participants puisse expliciter ses attentes vis-à-vis de la formation

### **Durée de la formation**

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

En présentiel, la formation aura lieu sur deux fois une journée, espacées de quelques semaines permettant un travail intersession.

En distanciel, la formation sera fractionnée en quatre demi-journées.

### **Modalités pratiques**

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

Le groupe ne pourra excéder 12 participants de façon à permettre de maximiser les échanges durant la formation et mettre à l'étude des situations directement exposées par les participants.

### **Modalités pédagogiques**

La formation peut être réalisée en présentiel ou en distanciel.

Le formateur met l'accent sur une pédagogie active, ludique 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).

Les ressources pédagogiques qui auront été mobilisées tout au long de la formation, feront l'objet d'un partage afin qu'elles soient mises à disposition des stagiaires.

**Pour réussir votre formation, notre organisme est en capacité d'adapter ses prestations aux éventuelles situations de handicap, temporaires ou permanentes. Le cas échéant, merci de nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités d'adaptation.**

## **Le formateur**

La formation sera animée par Sophie Morin, psychologue du travail, psychothérapeute et IPRP (intervenante en prévention des risques professionnels), 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

*Mise en situation : identification des caractéristiques des conflits à partir de quizz*

### **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

*Mise en situation : autodiagnostic*

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

- L'écoute active
- L'affirmation de soi

*Mise en situation : s'entraîner à faire un feedback négatif*

### **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

*Mise en situation : jeux de rôle*

## **Modalités d'évaluation**

Les stagiaires signeront une feuille d'émargement.

L'évaluation des acquis/des apprentissages portera sur les connaissances assimilées par le stagiaire tout au long de la formation. Le formateur s'assure de l'assimilation des connaissances à travers des tests, exercices, études de cas et mises en situation.

A l'issue de cette formation, les participants se verront délivrer un certificat de réalisation.

L'évaluation de la satisfaction quant à la formation (contenu et animation) sera réalisée par les stagiaires en fin de formation ainsi que par l'envoi d'un questionnaire 3 mois après la réalisation de la formation.

## **Tarifs et prise en charge**

Le coût de la formation en intra-entreprise est de 2400 € nets de taxe (+ frais de déplacement et d'hébergement le cas échéant).

Sophie Morin Conseils étant référencé DATADOCK, les formations que nous organisons peuvent être éligibles au financement de vos OPCO. Par ailleurs, notre organisme de formation est engagé dans une démarche de certification QUALIOPI.