

100%

FORMATION

Découvrez les nouveautés
du dispositif 2018 - 2019

100 %

FORMATIONS

- ♦ PRÉSENTIELLES
- ♦ DIGITALES TUTORÉES
- ♦ CLASSES VIRTUELLES
- ♦ BLENDED LEARNING

FORMATS VARIÉS

- ♦ CONTINUS
DISCONTINUS
- ♦ EN CENTRE
DE FORMATION
- ♦ EN ENTREPRISE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Repérer et diagnostiquer les différents types, niveaux et sources de conflits □
- ✓ Identifier les solutions de régulations et les comportements adéquats pour sortir des conflits
- ✓ Savoir rétablir une communication positive, gagner en efficacité dans la gestion de conflits en maintenant sa légitimité managériale.

PRÉ REQUIS

Aucun

DURÉE

14 heures (2 jours)

FORMAT DE LA FORMATION (Inter, Intra, Digitale...)

Formation en présentielle

Inter-entreprises (possibilité de mettre en place la formation en INTRA entreprise sur demande)

- ✓ Une formation concrète très opérationnelle
- ✓ Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- ✓ Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.
- ✓ Élaboration d'un plan personnel de progrès.
- ✓ Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et d'exercices pratiques
- ✓ Cas pratiques ciblés sur le secteur d'activités
- ✓ Analyse de cas en fonction des situations vécues par les participants
- ✓ La pédagogie est basée sur l'élaboration d'un plan d'action personnalisé pour chaque participant
- ✓ Remise d'un document de synthèse (support de cours complet)

Dates des sessions inter-entreprises sur demande

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?

- Le conflit et ses mécanismes
- La nature des conflits : conflits individuels et conflits collectifs
- Les différents types de conflits
- Savoir repérer le conflit : nature et origine des conflits dans une organisation
- Savoir accepter un conflit : le conflit est naturel

2. CONNAÎTRE SON TYPE DE RÉACTION AU CONFLIT

- Connaître son niveau d'assertivité
- Savoir surmonter ses blocages personnels
- Développer son sens de la répartie et son esprit d'improvisation
- Mobiliser ses capacités physiques
- Développer sa confiance en soi.

3. SAVOIR RÉAGIR FACE AU CONFLIT

- Savoir repérer les situations collectives et individuelles et expliciter la demande : décrire, exprimer et suggérer une solution, analyser les conséquences, transformer la critique en information, savoir critiquer positivement
- Prendre une décision en traitant les objections et critiques de façon positive pour anticiper les résistances
- Apprendre à réagir face aux comportements grâce à des techniques appropriées : la passivité, l'agressivité, la manipulation.
- Doser autorité et entente pour réussir la négociation permettant de résoudre une situation difficile
- Mener des actions correctives pour trouver les solutions adaptées et équitables aux situations actuelles

4. SAVOIR PRÉVENIR LES CONFLITS : LE RÔLE DU MANAGER

- Diagnostiquer le climat social dans son équipe pour prévenir les situations difficiles et/ou les conflits
- Canaliser la pression établie par sa hiérarchie pour la distiller de manière moins directe à ses équipes.
- Repérer de façon permanente les sources de conflits, savoir initialiser une démarche de traitement préventif
- Apprendre à être médiateur plutôt que juge-arbitre : instaurer un climat de sécurité et de liberté
- Mettre en place des mécanismes de décisions collaboratifs pour débloquer des situations conflictuelles
- Renforcer la cohésion d'équipe pour prévenir les conflits :
 - Répondre aux besoins de ses collaborateurs par l'autonomie, le développement personnel et la motivation pour faciliter l'adhésion
 - Mettre en place une méthode de travail en mode participatif avec ses collaborateurs pour leur permettre de prendre des initiatives et les intégrer pleinement dans la réalisation des objectifs collectifs
 - Conjuguer résultats et bien-être de ses collaborateurs pour créer un climat communautaire au sein de l'équipe
 - Fédérer autour des décisions prises en levant les freins pour permettre l'appropriation de celles-ci et améliorer la performance de l'équipe.

5. ENTRAÎNEMENT INTENSIF A DIVERSES SITUATIONS

6. SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.
- Élaboration d'un plan personnel de progrès.

LIEU

INTERACTIF PARIS

2 avenue Marceau 75008 PARIS

01 47 23 84 20

contact@interactif.eu

ÉVALUATION

Evaluation des attentes et objectifs des participants en amont

Evaluation à chaud par les stagiaires à l'issue de la formation

CONTACTS

Maei CATILLON

Responsable Pôle Formation

Maei.catillon@interactif.eu

01 47 23 84 20