Programme de Formation

Gestion de conflits/agressivité dans les équipes Managers

Organisation

Durée : 3 heures et 30 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tous salariés

Objectifs pédagogiques

- Mieux comprendre et appréhender les situations conflictuelles
- Diagnostiquer les conflits et les modes d'interventions possibles
- Connaître les différentes méthodes et outils de résolution du conflit
- Se sensibiliser à la gestion d'une situation conflictuelle avec des profils difficiles

Compétences visées

- Concevoir et mettre en place les actions de prévention, d'information sur la santé et les risques psychosociaux
- Connaitre les principaux risques psychosociaux
- Prévenir des principaux risques psychosociaux

Description

Conflits : définitions, formes et origines

Définition du conflit :

- Distinguons et qualifions quelques notions clés : **agressivité**, **tension**, **malentendu**, **désaccord**, **problème**.

Les principaux types de conflits :

- Identifier les origines des situations conflictuelles.
- Le processus conflictuel.
- Les phases clefs d'un conflit.
- **Conflits interpersonnels :** le rôle du manager.
- **Anticiper les situations critiques :**
  - Repérer les situations à risque et les signes avant-coureurs (*signaux faibles*).
  - Identifier les attentes/besoins de ses collaborateurs.
- **Les principaux biais cognitifs.**
- **Les techniques d'assertivité.**
- **Les comportements & attitudes face au conflit :** modèle Thomas-Kilmann.
- **Le Triangle de Karpman.**
- **Les principes d'anticipation.**

Gérer le conflit :

- **Les étapes de résolutions du conflit.**
- **Les différentes approches de gestion du conflit.**

La posture de médiation :

- Susciter la confiance et libérer les émotions.
- **La méthode DESC.**
- **Les outils de résolution du conflit :** Écouter, reformuler, synthétiser, recentrer, recadrer.
- **Les attitudes de Porter.**

Etude de cas/Mises en situation :

- d'écoute/reformulation/questionnements, analyse et débriefing.

Appréhender les profils « difficiles » :

- L'identification et la gestion des personnalités difficiles.
- Les modèles de communication et de questionnement en situation difficile.

Prérequis

Aucun pré-requis

Modalités pédagogiques

- Etude de cas ou Mise en situation & débrief.
- Débrief collectif : ce qui a fonctionné, ce qui peut être amélioré.

Moyens et supports pédagogiques

- Exposés théoriques et méthodologiques illustrés par des exemples
- Remise du support de projection
- Temps de Q/R

Modalités d'évaluation et de suivi

Nos formations s'inscrivent exclusivement dans le cadre de la formation professionnelle continue ; elles permettent de développer ou de certifier des compétences clés mais ne délivrent pas de diplôme d'État, ni RNCP.

- Quizz
- Attestation de formation à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la session. Cette attestation est requise pour la déclaration au passeport de prévention.

Informations sur l'accessibilité

Des formations accessibles aux personnes en situation de handicap Les différentes formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la validation de certaines formations peut être subordonnée à la mise en œuvre de séquences pratiques. Une analyse des besoins et des conditions d'accès sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation. Pour toute question, vous pouvez contacter notre service administratif formation@kerea.eu Conditions d'accompagnement Afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à notre offre de formation, une analyse des besoins est réalisée en lien avec des partenaires spécialisés. Cette analyse permet d'identifier les moyens d'adaptation, d'assistance ou de compensation à mettre éventuellement en œuvre.

Modalités techniques et environnement

Conditions de réalisation matérielle de la formation :

- Rappel aux stagiaires d'apporter leurs propres affaires : matériels (stylo, bloc note etc.)
- Une salle de formation dotée de tables, de chaises en nombre suffisant avec idéalement la possibilité de disposer également d'un espace permettant les mises en pratique
- Un moyen de diffusion du contenu (vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc, ou télévision avec câble de branchement)
- Un paperboard avec des feutres de couleurs
- Un téléphone, tablette ou ordinateur par stagiaire pour faciliter l'accès à l'espace connecté personnel

Conditions de réalisation matérielle en cas de déploiement à distance :

- Un endroit pour s'isoler et pouvoir s'immerger dans la formation
- Matériel informatique en bon état de fonctionnement (micro, camera, pc, tablette)

L'assistance technique et pédagogique est accessible à l'adresse : formation@kerea.eu