La gestion des conflits pour le personnel d'encadrement

Description

Cette formation en développement personnel vous permettra de prendre du recul dans les situations de tension, de prévenir ou de dénouer les conflits au sein de l'équipe et en dehors de la structure.

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire

Objectifs

- Comprendre la dynamique des conflits
- Développer une approche coopérative
- Connaitre les principes de la communication non violente
- Savoir prendre de la distance
- Aborder chaque situation conflictuelle avec une méthodologie
- Anticiper les conflits

La compétence visée à l'issue de cette formation de 2 jours est de développer les aptitudes relationnelles du personnel d'encadrement en pratiquant une communication bienveillante.

Moyens permettant d'apprécier les résultats de l'action :

- Chaque participant se fixera un objectif d'apprentissage en début de formation.
- Un feed-back oral sera fait à la fin de la formation : cette forme permet aussi bien une auto-évaluation du stagiaire par rapport à l'objectif poursuivi qu'une évaluation du formateur sur les acquisitions.
- Un feed-back écrit sera également rendu au formateur pour évaluation de la formation.

Contenu

JOUR 1 : Le conflit, ses origines, sa dynamique

- **Qu'est qu'un conflit ?**
  - » **Comment se manifeste-t-il ?**
  - » **Les différents types de conflit**
  - » **Perceptions et dynamique conflictuelle**
  - » **Le piège de la surenchère**

- **Adopter la bonne posture**
  - » **Conflit et perception de soi**
  - » **Savoir prendre de la distance**

- » **Gérer l'agressivité**

- **Initiation à la communication non violente**
  - » **Qu'est-ce que la communication non violente ?**
  - » **Besoins, Ressentis, Faits ou Jugements ?**
  - » **Apprendre à écouter et formuler pour être entendu**

JOUR 2 : Techniques de résolution de conflit

- **Développer son écoute pour anticiper les conflits**
  - » **Qu'est-ce que l'écoute active**
  - » **Repérer les signaux de malaise**
  - » **Savoir prendre son temps**

- **Apaiser les conflits au travail**
  - » **Médiation ou concertation ?**
  - » **Communication positive et coopération**
  - » **Études de cas pratiques en co-développement**

Méthodes pédagogiques

Les activités sont conçues pour alterner entre différentes méthodes pédagogiques en partant des besoins des participants :

- Méthode expositive : ***support, textes de références, vidéos etc.***
- ***Méthode interrogative : quizz, questionnements à l'oral etc.***
- ***Méthode active : brainstorming, activité ludiques, jeux de rôles, études de cas, exercices pratiques etc.***
- ***Méthode expérientielle : analyse de pratiques, débriefing, mise en commun, débat etc.***
- ***Méthode démonstrative : simulation, démonstration par le(la) formateur(rice) si besoin***

Évaluation de la formation

Tout au long de la formation, le formateur réalise une évaluation formative via des questionnements, des exercices d'application et des études de cas. A la fin de la formation, une évaluation sommative est réalisée pour valider les acquis et l'atteinte des objectifs par le stagiaire.

Durée : 2 jours consécutifs
Intervenants : Consultante experte sur le sujet
Publics : Toute personne exerçant des fonctions d'encadrement souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail

Date des formations

- 11 et 12 mars 2027 en distanciel