

PROGRAMME DE FORMATION

GÉRER LES CONFLITS AU SEIN D'UNE ÉQUIPE

DUREE : 3 + 1 JOURS (28 HEURES)

Date de mise à jour : 3/05/21



OBJECTIFS OPERATIONNELS VISES / COMPETENCES VISEES

- O1 Objectif 1** : Comprendre les mécanismes de l'agressivité chez vos collaborateurs pour mieux vous y préparer
- O2** : Acquérir les comportements adaptés pour prévenir les tensions et expérimenter une méthode pour gérer le conflit
- O3** : S'entraîner de manière intensive pour développer votre affirmation dans ces situations
- O4** : Suivi à un an pour mesurer le chemin parcouru

CONTENU DE LA FORMATION

O1 Comprendre les mécanismes de l'agressivité

- D'où provient l'agressivité ? Les différentes formes d'agressivité
- Comment se manifeste l'agressivité chez vos collaborateurs ?
- Les différentes émotions et comportements associés
- Quelle est votre résistance face à un comportement agressif ?
- Le jeu de la petite histoire et constats
- Les bases de la communication pour éviter les interprétations et incompréhensions
- Cerner vos forces et fragilités face à l'agressivité

O2 Acquérir les comportements adaptés

- Utilisation d'outils de coaching : PNL, Assertivité
- Eviter les facteurs déclencheurs qui attisent le conflit
- Désamorcer des comportements agressifs et prévenir les conflits avec 5 techniques
 - Les subtilités du questionnement, de la reformulation et de l'écoute active
- Identifier le seuil critique et diminuer la tension, notamment par la routine énergétique
- Quand communiquer ? Choisir le moment propice avec le thermomètre des humeurs
 - Anticiper les réactions de vos collaborateurs pour adapter votre comportement
 - Négocier les délais. Informer dans une dynamique de prévention
 - Mettre en application 1 méthode pour gérer un conflit à partir d'études de cas ou des situations des participants

O3 S'entraîner de manière intensive pour développer votre affirmation

- Préparation des objections les plus courantes provenant des collaborateurs
- Construction des réponses qui vont permettre de désamorcer la tension
- Scenarii de situations d'agression dans votre milieu professionnel et jeux de rôle
- Définir un état souhaité – Identifier des objectifs associés pour améliorer votre bien être et celui de votre équipe
- Élaborer un plan d'actions en fixant des indicateurs permettant la progression

O4 Suivi pour mesurer le chemin parcouru 1 an après

- Vérifier les acquis et faire des piqûres de rappels
- Retour d'expérience sur la mise en pratique et les difficultés éventuelles
- Conseil au cas par cas avec le consultant – Réentraînement pour mesurer la progression
- Travail collaboratif de solutions et/ou d'un questionnaire de la satisfaction du personnel ou 1 plan d'action

MODALITES D'EVALUATION ET FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

- **EO1** Evaluation de l'Objectif 1 : Photo des attentes des participants + Auto-positionnement de début + 3 questions QCM Evaluation des Acquis de Fin de Formation QEAF
- **EO2** : 3 questions QEAF
- **EO3** : 3 questions QEAF + Auto positionnement de fin et comparaison + Evaluation satisfaction bénéficiaires
- **EO4** : Photo travail collaboratif ou 9 QEAF
- **Délivrance d'une attestation de formation à l'issue de la prestation**



MODALITES ET DELAIS D'ACCES A LA FORMATION / OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Modalités : Sur demande par téléphone, mail ou site internet, via le bulletin inscription, avec versement d'1 acompte pour réserver les dates

Délais en inter-entreprises : 2 mois avant le début de la formation et selon place disponible

Délais en intra-entreprise : à convenir selon l'agenda du consultant formateur

Obligations réglementaires : aucune

PUBLIC, PREREQUIS, CONSEILS PRATIQUES, LIEU, DATES, NOMBRE DE PARTICIPANTS

- Public : managers, dirigeants ou toutes personnes souhaitant mieux gérer les conflits
- Prérequis : aucun
- Conseils pratiques : en intra 1 salle de réunion avec 2 m² par participant + 1 vidéo projecteur + paperboard
- Lieu : Inter-entreprises location de salle sur les Pays de Loire ou intra chez le client
- Dates : selon calendrier ou à convenir
- Nombre de participants : Intra 1 minimum à 8 maximum. Inter 4 minimum à 8 maximum

TARIFS

En tant qu'organisme de formation, les prix sont nets de taxes

Intra

800 € entre 1 et 2 stagiaire(s)/jour

1000 € entre 3 et 4 stagiaires/jour

1 300 € entre 5 et 8 stagiaires/jour

Inter

250 € par stagiaire/jour

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Nos locaux sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite PMR et aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes concerné ou l'un de vos salariés, contactez-nous pour 1 étude personnalisée.

PROFIL INTERVENANTE

Consultante senior spécialisée en management, relations humaines, communication, efficacité professionnelle, développement personnel, organisation. Expertise de 25 ans, Diplômée du Master 2 RH, option communication, management, gestion de projets. Formée aux outils de la psychologie moderne : accompagnement au changement Palo Alto, PNL, hypnose conversationnelle, assertivité...

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie interactive, échanges et analyse de la pratique
- Utilisation de la PNL pour faciliter l'ancrage des acquisitions
- Apports illustrés avec support visuel alternés de pratiques
- Travail collaboratif entre participants et/ou jeux de rôle
- Remise d'un livret aide-mémoire
- Moyens : boîte à outils ludiques de développement personnel et exercices pratiques
- Organisme certifié Datadock

