

# PROGRAMME DE FORMATION – Réf. JAV3

## PRÉVENIR & GÉRER LES CONFLITS AU TRAVAIL



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux se connaître pour identifier ses ressorts en cas de conflit et identifier ses leviers de progrès.
- Comprendre l'intégration du conflit dans la cohésion et la performance du groupe.
- Décrypter les différents types de conflit et les modes de résolution adaptés.
- Développer un plan d'actions personnel et/ou collectif pour améliorer le fonctionnement du groupe.



### CONTENU DE FORMATION

#### JOUR 1

- **Mieux se connaître et appréhender la dynamique de groupe pour prévenir les conflits**
  - L'évaluation de son profil de personnalité
  - Les typologies de comportement et son mode de fonctionnement dans les relations interpersonnelles
  - L'expression des émotions
- **Les différents types de conflits**
  - Les différents types de conflits
  - Les sources des conflits
  - Du conflit latent au conflit ouvert, détecter les signes avant-coureurs
  - Les attitudes type et les mécanismes face au conflit

#### JOUR 2

- **La gestion des conflits**
  - Les risques d'un conflit non (ou mal) géré
  - L'intégration des conflits dans la vie du groupe : se servir des conflits pour faire grandir le groupe
  - Les cinq modes de résolution des conflits (Thomas Kilmann)
  - Les étapes de la négociation :
    - Poser le problème
    - Rechercher des solutions
    - Evaluer les solutions
    - Choisir une solution
    - Mettre en œuvre et faire un suivi
- **La résolution de conflit et l'élaboration du plan d'actions**
  - La communication
    - L'assertivité
    - L'écoute active
    - Le feed-back
  - Plan d'actions en fonction de son profil de personnalité, son rôle dans l'équipe, sa typologie de communication

#### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant développer ses compétences en termes de gestion des conflits et accroître ainsi son efficacité.

#### DURÉE – DATES - TARIF

2 jours (14 heures)

9 h 00 à 12 h 30 / 13 h 30 à 17 h 00

Tarif et effectif intra entreprise : nous consulter

#### LIEU & ACCESSIBILITÉ

Intra entreprise : sur site

*Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier les possibilités de suivre ce parcours.*

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

Méthodes pédagogiques actives :

- **Moyens pédagogiques** : La formation est structurée en temps de présentation théorique, temps de démonstration (exemples concrets de situations professionnelles) et temps d'exercices pratiques et mises en situation

- **Moyens techniques** : salle, connexion Wi-Fi, vidéo-projection (PowerPoint et vidéo), tableau blanc

- **Alternance d'apports théoriques, études de cas et mises en situation**

#### ÉVALUATION

L'évaluation des acquis se fait au cours de la formation à travers la participation aux exercices pratiques et de mises en situation.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

#### ANIMATION

Formatrice expérimentée et certifiée MBTI et TKI.