

Formation Gérer les conflits pour PMO, Scrum Master & Manager

Présentation

Les participants apprennent à rester attentif et ferme face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

Durée : 14,00 heures (2 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

Objectifs de la formation

A l'issue de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Détecter les indices préconflituels et les signaux d'alarme
- Accueillir les demandes et les revendications
- Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
- Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

Prérequis

- La certification est accessible aux candidats justifiant d'une année au moins d'expérience dans une fonction managériale en situation professionnelle (ou équivalent).
- Il n'y a pas de prérequis en termes de niveau de diplôme.
- Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis.

Public

Tout public

Programme de la formation

Certification



La certification « Adapter son style managérial à la diversité des situations professionnelles » est enregistrée au Répertoire Spécifique RS 5196 et réalisée par l'organisme certificateur : Institut François Bocquet

Les compétences de la certification sont les suivantes:

1. Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles
2. Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes
3. Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais
4. Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances
5. Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situation rencontrées

Partie 1 – Les différents types de conflits

- Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.
- Les différents types de conflits : intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel.

Réflexion collective : Partage d'expériences et échanges de pratiques.

Partie 2 – Evolutions du style de management

- Du management 1.0 au 4.0
- Evolution des organisations
- Maîtriser la communication en adaptant son comportement
- Les 6 types du leadership

Partie 3 – Le role de Scrum Master, PMO ou Manager

- Ses qualités et ses compétences.
- Ses relations avec les parties prenantes.
- Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités
- Exprimer ses idées en maîtrisant son langage verbal et non verbal
- Cumul des mandats.

Travaux pratiques : Le Scrum Master et les parties prenantes.

Partie 4 – Prévenir et désamorcer le conflit

- Détecter les indices préconflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise.
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.
- Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur.
- Accueillir les demandes et les revendications.

Mise en situation : Mises en situation. Débriefing collectif.

Partie 5 – Gérer le conflit

- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels.
- Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner » à chaud « .
- Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif.
- Échanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.
- Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...
- Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur.

Mise en situation : Mises en situation. Débriefing collectif.

Partie 6 – Résoudre le conflit

- Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le » problème « . Différencier négociable et non négociable.
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation.
- Prendre du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise.
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive.
- Traiter le contradictoire systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur.
- Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.

Travaux pratiques : Mises en situation avec exercices autour du triangle dramatique.

Partie 7 – L'après-conflit

- Revenir » à froid « sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser.
- Consolider l'acquis par une pratique partagée.

- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.

Exercice : Plans d'action individualisés.

Organisation

Formateur

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes.

Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétence.

Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique contextualisées.
- Progression pédagogique structurée, de la compréhension à la mise en œuvre opérationnelle.
- Pédagogie immersive favorisant une mise en application immédiate des compétences.
- Formation interactive et participative s'appuyant sur des ateliers pratiques, études de cas et échanges collectifs (+ 60 % du temps de formation.)
- Séquences pédagogiques rythmées et évaluations formatives régulières pour renforcer l'ancrage des apprentissages.
- Supports de cours, ressources documentaires et références mis à disposition par le formateur

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

En amont de la formation *(évaluation en ligne dans l'extranet apprenant)*

- Recueil des besoins et des attentes des participants.
- Auto-positionnement permettant d'évaluer le niveau initial des apprenants.

Tout au long de la formation

- Évaluations continues réalisées par le formateur travers des questions orales, exercices, QCM, études de cas et mises en situation pratiques.

À l'issue de la formation (*évaluations en ligne dans l'extranet apprenant*)

- Auto-positionnement afin de mesurer l'acquisition des compétences visées.
- Validation de l'acquisition des compétences par le formateur
- Questionnaire de satisfaction « à chaud » à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction "à froid", 45 jours après la formation afin d'évaluer l'ancrage des acquis et leur mise en application en situation professionnelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.