

## Formation Anticiper et gérer les conflits

### Présentation

Les conflits sont inhérents à toute organisation humaine. Ils sont souvent l'occasion de reposer les règles et de repartir sur de bonnes bases constructives. Agir en tant que manager dans ces situations demande de comprendre les mécanismes du conflit et de savoir choisir la meilleure stratégie pour maintenir son équipe dans un climat de travail serein.

Cette formation vous permettra d'acquérir les réflexes et les attitudes managériales indispensables à la gestion des conflits dans votre équipe.

Durée : 14,00 heures (2 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

### Objectifs de la formation

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

- D'identifier les différents types de conflits
- D'anticiper et de prévenir les conflits
- D'adopter la bonne posture pour désamorcer conflits et tensions
- De traiter les tensions par une attitude assertive et une méthodologie éprouvée.
- D'instaurer des relations positives et durables au sein de son équipe

### Prérequis

- Expérience souhaitable en management.

### Public

- Responsables d'équipe, managers
- Chef de projet
- Directeur de projet

### Programme de la formation

#### Identifier les différents types de conflits

1/4

Docaposte Institute

ACI 3A3-303 - 45-47 Boulevard Paul Vaillant Couturier, 94200 IVRY SUR SEINE - Email :  
hello.institute@docaposte.fr

SIRET : 813 058 542 00032 - Code APE : 8559A - N TVA Intra : FR 58 813 058 542

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11941117994 auprès du préfet de région d'Ile-de-France



- Cerner les causes potentielles des conflits
- Détecter les étapes du conflit : de la divergence à l'affrontement.
- Reconnaître un conflit quand il apparaît : typologie des désaccords et facteurs aggravants
- Comprendre le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit.
- Discussion et partage d'expériences : Echange sur les situations conflictuelles le plus fréquemment rencontrées au sein d'une équipe.

### **Anticiper et prévenir les conflits**

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Comprendre ce qui sous-tend le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Minimiser le risque d'apparition des différends : bonnes pratiques managériales et attitudes à proscrire
- Maîtriser les techniques de communication pour prévenir les conflits
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur
- Mise en situation : Scénario d'une situation de conflit, mener une analyse individuelle puis échanges en groupe.

### **Adopter la bonne posture pour désamorcer conflits et tensions**

- Intervenir en médiateur : questionner et écouter avec neutralité.
- Savoir reformuler, argumenter et réfuter.
- Réinstaurer le dialogue
- Développer mon assertivité face à la critique
- Déjouer la manipulation
- Négocier avec fermeté et diplomatie
- Trouver un consensus et mettre en place des solutions négociées
- Développer sa créativité pour sortir des impasses et convaincre
- Mise en situation : sortir et résoudre une situation de conflit

### **Traiter les tensions par une attitude assertive et une méthodologie éprouvée.**

- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur.
- Contrôler le processus de maîtrise de soi.
- Analyser les comportements en situation difficile.

- Gérer les personnalités difficiles.
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur.
- Contrôler le processus de maîtrise de soi.
- Exercice d'application : décodage des émotions et des besoins liés sur des cas apportés par les participants.

### **Instaurer des relations positives et durables au sein de son équipe**

- Etablir les bases d'une relation de confiance
- Créer de l'adhésion, développer ma capacité à entraîner
- Identifier les aspects positifs du conflit pour en sortir grandi
- Poser les nouvelles règles de fonctionnement
- Redynamiser le groupe et relancer l'action
- Exercice d'application : Réflexion sur comment instaurer un climat de confiance et de sérénité au sein de son équipe.

## **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**

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Equilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi,

d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

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

En amont de la formation

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Évaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

## **Accessibilité**

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