

# 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 préconflictuels 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

- 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.
- Evaluation 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.