

TENSIONS INTERNES: GERER LE CONFLIT DANS UNE EQUIPE

1 JOUR
7 HEURES

PROGRAMME

Les 

des mise en situation
inspirés de faits réels et vécus
et jeux de rôle en nombre
pour s'approprier les diverses
méthodes

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Comprendre les mécanismes du
conflit

Anticiper les situations à risque

Maîtriser les techniques et
attitudes de résolution de conflit





Gérer et résoudre efficacement
les situations de conflit dans son
équipe

Vous êtes: Manager, Chef de Service,
Chef d'équipe

Pré-requis: aucun






Accessibilité: Afin de vous proposer la
solution la plus adaptée, les personnes
en situation de handicap sont invitées à
nous informer dès la prise de contact de
la nature de leur handicap.

Le conflit: le connaître, le reconnaître, le comprendre

-  Distinguer un problème d'un conflit
-  Les différents types de conflit
-  Le cycle de vie d'un conflit
-  Le cycle d'évitement d'un conflit






Activités: exercices de mise en situation

Les leviers du conflit

-  Agir sur le cadre légal
-  Agir sur l'attitude et la communication
-  Développer son assertivité
-  Connaître les facteurs propices au conflit
-  Identifier les situations à risque

Activités: tester son assertivité

Les différentes méthodes de gestion de conflit

-  Gestion d'un conflit verbal
-  Le cycle de résolution d'un conflit
-  La méthode des 5 C
-  La méthode E.R.I.C.
-  La méthode D.E.S.C.

Activités: jeux de rôles autour de situations vécues par chacun

Anticiper le conflit et l'intégrer dans son management de proximité

-  Les bonnes pratiques du manager

Informations: Nioucha Guerini - 06 51 07 96 92 -n.guerini@x-ho.fr

Tarif: 250€ H.T. (inter entreprise), intra
entreprise: devis sur demande
Référence: XHO/MGT-002
Formacode: 42839
Modalités: présentiel- distanciel
intra (2 à 8 pers.) ou inter (3 à 6 pers.)

Modalités pédagogiques

Encadrement pédagogique: Le formateur propose un apport théorique, transmet les bonnes méthodes, propose des améliorations, adapte les organisations à chacun et évalue les acquis.

Intervenant: Le formation est dispensée par un formateur spécialiste de la thématique et confirmé dans la formation professionnelle d'adultes.

Méthodes pédagogiques: Alternance d'apports théoriques détaillant les principes et exercices pratiques: Etude de cas préférablement issus de l'expérience des clients: analyse partagée, identification des comportements et actions correctives, jeux de rôles et simulation

Moyens techniques: support de cours sous forme de diaporama, illustré et animé. Aucun moyen technique n'est requis de la part du stagiaire. En intra-entreprise sur site chez le client, une salle adaptée pour le nombre d'apprenants, équipée d'un vidéo-projecteur et paperboard sera nécessaire.

Supports pédagogiques: Un support de cours est remis aux apprenants en fin de stage.

Modalités d'évaluation, de suivi et de validation

Évaluation pédagogique: Questionnaire de positionnement pour évaluer les connaissances préalables en amont de la formation, évaluation de début de formation pour évaluer les acquis sous forme de QCM, évaluation continue de la progression sous forme orale, des mises en situation seront proposées selon les séquences, et des évaluations formatives sous forme de quiz seront transmises aux apprenants, évaluation de fin de formation sous forme de QCM.

Satisfaction: Évaluation individuelle de la satisfaction sous forme de questionnaire remis à chaque apprenant en fin de stage. A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction est transmis au responsable de la formation.

Validation de formation: une attestation individuelle de formation sera remise à chaque stagiaire en fin formation.