

Gérer les conflits (à distance)

THEMATIQUES : MANAGEMENT

Présentation

Les conflits font partie de la vie des organisations. Non traités, ils entravent la fluidité de son fonctionnement et endommager les relations professionnelles. Face aux conflits, les responsables ne savent pas toujours comment agir et se sentir démunis. Cette formation propose de leur donner des clés pour prévenir les conflits et agir quand ils émergent.

Le + de la formation

- Des outils pour prévenir et agir !

Objectifs pédagogiques

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Identifier son attitude naturelle face aux conflits
- Communiquer ses besoins avec assertivité en situation de stress ou de conflit
- Identifier la dynamique collective de son équipe

Après la formation les participant.e.s seront capables de :

- Gérer la dynamique relationnelle de son équipe pour soutenir sa contribution à la mission
- Analyser un conflit et adapter son mode de réponse à son intensité
- Gérer les conflits interpersonnels : entre le responsable et son collaborateur –
- Gérer les conflits interpersonnels au sein de son équipe

Contenu du programme

Classe virtuelle 1

- Partage des représentations sur les tensions et les conflits à partir de situations vécues au sein de la structure.
- Reconnaître les conflits :
 - Identifier les sources de conflits,
 - Définir le conflit : différencier le problème du conflit.
- Le conflit interpersonnel :
 - Identifier la source du conflit : autodiagnostic : que disent mes émotions ?
 - La communication non violente au service de l'autodiagnostic : Le rôle des émotions, identifier ses besoins pour mieux communiquer, entraînements à l'identification des besoins.
 - Mener un entretien de gestion de conflit interpersonnel constructif avec la CNV (mises en situation, entraînement).



Infos pratiques

PUBLIC

• Directeur·trice – Responsable RH – Administrateur·trice bénévole ou salarié.e.

PREREQUIS

• Pas de lien hiérarchique entre les participants, en particulier, pas de mélange, gouvernance bénévole et salariés de la même association

• Volontariat des participants

METHODES PEDAGOGIQUES ET SUPPORTS

• Méthodes actives et participatives,
• Mises en situation,
• Remise aux participants d'un support reprenant les messages et outils-clés.

INTERVENANT.E

Consultante formatrice spécialisée en ressources humaines, notamment dans l'économie sociale et solidaire

DUREE : 3 demi-journées de 3H30 (soit 10H30)

MODALITES

A distance, la formation requiert un ordinateur avec webcam et micro, et une bonne connexion internet.

Classe virtuelle 2 :

- Point sur les travaux d'intersession
- Les conflits dans un collectif :
 - Rappel sur les causes possibles de conflit
 - Le mythe du collectif sans conflit
 - Les stades de conflit au sein d'un collectif (exercice en binôme, analyse d'une situation de conflit apportée par un participant : quel stade ? quelle cause ? quelle intensité ?)
 - Les grandes étapes de la gestion des conflits selon l'intensité des conflits
 - Identifier les bonnes pratiques de gestion des conflits et les pratiques à éviter
 - Entraînement sur un cas ou des cas apportés par les participants : analyse et recommandations.
- Prévenir les conflits collectifs :
 - Mise en situation
 - Identifier les bonnes pratiques de prévention

Classe virtuelle 3 :

- Point sur les travaux d'intersession
- Gérer un conflit quand on est en position hiérarchique :
 - Mener un entretien dans un cadre hiérarchique : Le DEESCS
- Gérer un conflit à chaud :
 - Ecouter pour mieux désamorcer le conflit : s'entraîner à l'écoute active
 - Initiation à la médiation
- Synthèse et préparation de la mise en pratique
 - Synthèse des messages-clés de la formation
 - Elaboration individuelle d'un plan de mise en pratique des acquis

COÛT DE LA FORMATION

- Adhérent : 682,50€ TTC/ personne
- Non-adhérent : 750€ TTC/ personne

Formation conçue en partenariat avec

transfairh
DÉVELOPPEURS
D'ORGANISATIONS
HUMAINES