

Gérer les situations de management difficiles (désaccords et conflits)

Nous pouvons tous être confrontés à des désaccords et des conflits. Des changements qui bousculent, une organisation en transformation, des malentendus, ou la confrontation de points de vue différents peuvent engendrer des conflits, surtout quand on ne sait ni les prévenir ni les surmonter.

Les désaccords et conflits, au-delà de leur côté humainement épuisant et démotivant, sont à la base d'un grand nombre des dysfonctionnements dans les organisations au détriment de la qualité de service. Ceci est d'autant plus regrettable que la plupart des conflits pourraient être anticipés ou gérés différemment pour protéger les interlocuteurs, les accompagner et leur permettre de construire et de rebondir.

Ce module a pour finalité de permettre aux managers hiérarchiques ou fonctionnels, de tous niveaux d'expérience et de fonction

- De pouvoir régler des situations difficiles
- D'apprendre à les prévenir et/ou les désamorcer et d'en faire des leviers de performance individuels et collectifs

Objectifs

- ✕ **Identifier et analyser les différentes situations ou sources de conflit et agir de manière efficace**
 - Mettre en place les conditions nécessaires à un travail constructif
 - Détecter rapidement les sources de désaccord, comprendre les mécanismes et les enjeux de chacun pour intervenir avant que la situation conflictuelle ne détériore de façon significative le bien-être au travail,
- ✕ **Adopter un comportement approprié pour résoudre le conflit.**
 - Mobiliser les outils et techniques de communication adaptés pour gérer les situations complexes ou conflictuelles de manière positive et respectueuse des personnes
 - Intervenir pour réguler le conflit potentiel
 - Développer une posture assertive et de reconnaissance de la différence, qu'elle soit d'idées, de culture, d'intérêts, de raisonnements
 - Proposer des compromis réalistes et gagnants/gagnants pour l'ensemble des acteurs
- ✕ **Consolider les acquis, à l'issue d'un conflit, afin de prévenir d'éventuelles répétitions**
 - Retrouver l'efficacité et la confiance dans l'après conflit.

Public

Toute personne
exerçant
des fonctions
managériales

Pré-requis

Connaître les bases
du management

Durée

17 heures
13 heures en classe
virtuelle (5 séances)
+
4 heures de
modules e-learning
asynchrones

Détail du programme

En amont de la formation :

Auto-formation | E-Learning Asynchrone | 1h30

- ✕ **Introduction à votre parcours de formation**
 - Contenu, organisation et objectifs de la formation
- ✕ **Réflexion préalable**
 - Formuler des attentes et besoins concrets
 - Prendre connaissance du Plan d'action Personnel (PAP)
- ✕ **Mes premiers outils**
 - Tests et questionnaires d'évaluation
 - modules e-learning interactifs : apports théoriques

1ère séquence classe virtuelle (3h00)

- ✕ **Accueil des participants**
 - Créer un contact positif
 - Connaître les participants et leurs attentes
 - Poser le cadre de la formation
 - Impliquer les participants et les rendre acteurs
- ✕ **Définir les situations difficiles, de désaccord, de conflit**
 - Différencier les situations pour analyser les sources et origines des conflits,
 - Repérer les situations managériales du quotidien plaçant l'encadrant en situation difficile en les classant (motifs, causes, phases...)
- ✕ **Décrypter le fonctionnement émotionnel**
 - Prendre conscience de son fonctionnement en situation de conflit

INTERSESSION :

Auto-formation | E-Learning Asynchrone | 0h45

- ✕ Compléter mon PAP
- ✕ Préparer une mise en situation
- ✕ modules e-learning interactifs : apports théoriques

2ème séquence classe virtuelle (3h00)

- ✕ **Les différents comportements et attitudes en situation tendue**
 - Repérer les différents comportements en situation de conflits ou désaccord
 - Comprendre son attitude et celle des autres
 - Anticiper et réagir
- ✕ **Sortir de la spirale des situations conflictuelles**
 - Prendre de la hauteur, changer notre perception pour prendre en compte l'ensemble de la situation
 - Construire une réponse constructive

INTERSESSION :

Auto-formation | E-Learning Asynchrone | 0h45

- Compléter mon PAP
- modules e-learning interactifs : apports théoriques
- Tests et questionnaires d'évaluation

3ème séquence classe virtuelle (3h00)

- ✘ **Communiquer en situation difficile**
 - Décrypter les mécanismes de communication pouvant donner lieu à des conflits.
 - Relier les sources de conflit avec nos lacunes dans notre communication
 - Utiliser des méthodes pour améliorer sa communication :
 - Les mots, expressions, positionnements et jugements, induisant de manière quasi certaine et systématique un conflit.
 - S'approprier les règles principales pour sa propre communication.
 - L'entretien d'explicitation : base de la Communication Non-Violente et DESC(S)

INTERSESSION :

Auto-formation | E-Learning Asynchrone | 0h30

- Compléter mon PAP
- travaux de réflexion personnel
- modules e-learning interactifs : apports théoriques

4ème séquence classe virtuelle (2h00)

- ✘ **Conduire une médiation**
 - Assumer son rôle de Manager
 - Apporter une solution en cas de conflit au sein de son équipe
 - Mise en pratique

INTERSESSION :

Auto-formation | E-Learning Asynchrone | 0h30

- Compléter mon PAP
- modules e-learning interactifs : apports théoriques
- Tests et questionnaires d'évaluation

5ème séquence classe virtuelle (2h00)

- ✘ **Prévenir les situations de management difficiles**
 - Rebondir après un conflit
 - Mettre en place les conditions nécessaires d'un travail constructif
 - Se constituer un guide de bonne pratique



METHODES PÉDAGOGIQUES

Compte tenu de la thématique abordée, nous proposons cette formation 100% à distance afin de pouvoir placer les participants en condition réel d'exercice. Cela permet d'expérimenter les contraintes, limites et opportunités du distanciel.

- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.
- Démarche pro-active d'échange, un ensemble de modalités pédagogiques traditionnelles ou innovantes qui ont fait preuve de leur efficacité sont combinées en veillant à l'équilibre des activités
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques » encouragé par l'analyse réflexive.
- Un plan d'actions personnel (PAP) proposé permet de progresser en autonomie ou accompagné
- Entraînement à l'application des différents concepts en sous-groupes avec des outils pédagogiques diversifiés et interactifs : jeux, cas pratique, techniques d'animations d'intelligence collective

MOYENS TECHNIQUES

- Les stagiaires doivent avoir accès à un ordinateur connecté à internet, une web cam et une sortie son
- Modules e-learning interactifs (lecture, vidéo, quiz, fiches ressources...)
- Présentation visuelle et outil de classe virtuelle (tableau blanc connecté, tchat, salles de réunion, écran partagé...)

MOYENS D'ENCADREMENT

Accompagnement individualisé

Classe virtuelle animée par un Consultant/Formateur sélectionné pour son expertise et son expérience

Service d'assistance technique et pédagogique

Possibilité de poser des questions au formateur pendant et après la formation via la plateforme de formation à distance ou par téléphone

SUPPORT FOURNI

- Un support complet
- Les documents et fiches techniques accessibles en e-learning sont téléchargeables
- L'ensemble des productions de groupe et leur synthèse
- L'attestation de formation

MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

Procédures de positionnement:

- Pour mieux comprendre les attentes et ainsi construire une action pertinente et efficace, un questionnaire de recueil des attentes est adressé en amont aux participants avec intégration de leurs questions particulières. De plus, les participants sont invités à répondre à un quiz en ligne pour autoévaluer leurs connaissances.

En cours de formation :

- Cas pratiques, questionnement, mise en situation, quiz...

Méthode et moyens d'évaluation en fin de formation et satisfaction du stagiaire :

- Questionnaire d'auto-évaluation des connaissances acquises au cours de la formation et d'appréciation de stage à chaud permettant d'indiquer sa satisfaction par rapport à ses attentes, sa future mise en application, la pédagogie, le contenu de la formation, le formateur, le support de formation, les outils....

Méthode et moyens d'évaluation après la formation :

- Suivi de la mise en œuvre dans sa pratique professionnelle : questionnaire permettant d'évaluer la capacité du stagiaire à mettre en pratique les connaissances acquises et les bénéfices de la formation