

Formation Gérer et résoudre les conflits professionnels

Formation éligible au CPF, contactez-nous au 02/318.50.01

■ Durée :	2 jours (14 heures)
■ Tarif inter-entreprise :	1 475,00 € HT (standard) 1 180,00 € HT (remisé)
■ Public :	Managers, responsables d'équipe, chefs de projet, responsables fonctionnels amenés à gérer des situations de tension ou de conflit au travail
■ Pré-requis :	Avoir au minimum 1 an d'expérience professionnelle en management ou coordination d'équipe
■ Objectifs :	À l'issue de la formation, les participants seront capables d'analyser une situation conflictuelle, adapter leur posture relationnelle et conduire une démarche de médiation visant une résolution durable du conflit dans un cadre professionnel
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
■ Modalité d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ Référence :	DéV102909-F

■ Note de satisfaction des participants :	4,80 / 5
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr , moncompteformation.gouv.fr , maformation.fr , etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr , nous étudierons ensemble vos besoins

Comprendre les mécanismes des conflits professionnels

Identifier les causes et dynamiques des conflits au travail :

Les différents types de conflits professionnels

Les mécanismes d'apparition et d'escalade du conflit (modèle de Glasl)

Les biais cognitifs et distorsions de perception (Kahneman)

Les facteurs organisationnels générateurs de tensions

L'analyse systémique des organisations (Senge)

Ateliers pratiques :

Cartographie collective des causes de conflit

Analyse de situations professionnelles vécues

Étude de cas sur les facteurs organisationnels

Identifier les signaux faibles (avant-coureur) et les facteurs de tension

Détecter les indicateurs de tensions relationnelles :

Signaux comportementaux et communication non verbale

Facteurs psychosociaux (INRS)

Stress professionnel et surcharge de travail

Identification des situations de vulnérabilité

Ateliers pratiques :

Analyse de cas de tension professionnelle

Observation comportementale

Identification des risques relationnels

Adapter sa communication aux profils relationnels

Reconnaître les styles comportementaux :
Modèle DISC et styles relationnels
Identification de son profil de communication
Adaptation relationnelle selon les interlocuteurs
Posture d'écoute active (Rogers)

Ateliers pratiques :

Auto-diagnostic comportemental

Jeux de rôle communication manager/collaborateur

Débrief des styles relationnels

Utiliser les outils de communication constructive

Développer une communication efficace :
Techniques de reformulation
Communication non violente (Rosenberg)
Feedback constructif
Expression assertive

Ateliers pratiques :

Exercices de reformulation

Simulation d'entretiens relationnels

Analyse de pratiques professionnelles

Analyser une situation de tension

Mettre en œuvre une analyse structurée du conflit :
Diagnostic d'une situation conflictuelle
Analyse des enjeux, causes et conséquences
Identification des acteurs et positions
Analyse stratégique des organisations (Crozier)

Ateliers pratiques :

Étude de cas de conflit organisationnel

Construction d'une grille d'analyse

Diagnostic collectif

Évaluer les risques d'escalade

Identifier les risques relationnels :
Niveaux d'escalade du conflit (Glasl)
Cartographie des risques relationnels

Management des risques relationnels

Ateliers pratiques :

Cartographie des risques

Analyse d'évolution d'une situation de tension

Mettre en place un suivi et un tableau de bord relationnel

Piloter les dynamiques relationnelles :

Tableau de bord relationnel

Indicateurs de climat d'équipe

Prévention des conflits

Suivi managérial

Ateliers pratiques :

Création d'indicateurs relationnels

Construction d'un tableau de bord d'équipe

Conduire une médiation et résoudre un conflit

Adopter une posture de médiateur :

Posture de neutralité

Techniques de médiation professionnelle

Négociation raisonnée (Harvard)

Ateliers pratiques :

Simulation d'entretien de médiation

Jeux de rôle de résolution de conflit

Analyse de pratiques

Pérenniser la sortie du conflit

Construire une résolution durable :

Plan d'action relationnel

Prévention des conflits

Capitalisation des apprentissages

Amélioration continue (PDCA)

Ateliers pratiques :

Élaboration d'un plan d'action individuel

Co-développement professionnel