

Public

- Managers opérationnels (Salariés des entreprises des branches rattachées à AKTO)

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Inscription sur la plateforme AKTO

Durée

- 14 heures sur 2 jours

Modalités et méthodes pédagogiques

- Formation 100% Présentiel – inter-entreprises
- Cas pratiques contextualisés, analyse des situations à partir de l'expérience professionnelle de chaque candidat, intervention avec les autres participants

Moyens pédagogiques

- Salle de formation individualisée, équipée d'un ensemble multimédia
- Plateforme AFTRAL
- Remise d'une documentation complète et ciblée, véritable aide-mémoire de la formation

Qualité des formateurs

- Formation animée par des formateurs disposant d'une grande expérience professionnelle du management à distance, alliant expertise terrain et pédagogie
- Formateurs experts métiers ayant validés un parcours d'Intervenant homologué par la coordination nationale Managers

Documents remis

- Certificat de réalisation
- Attestation de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com
0809 908 908

Manager Gestion des situations conflictuelles

Objectifs de la formation

Objectifs opérationnels :

- ◆ Identifier et prévenir les conflits
- ◆ Désamorcer les situations difficiles et résoudre les désaccords
- ◆ Adapter sa communication en situation sensible
- ◆ Adopter une posture managériale efficace face au conflit
- ◆ Conduire une médiation professionnelle

Objectifs pédagogiques :

- ◆ Comprendre les mécanismes et sources du conflit
- ◆ Développer une communication constructive en situation difficile
- ◆ Adapter ses stratégies comportementales face aux tensions
- ◆ Conduire des entretiens adaptés aux situations conflictuelles
- ◆ Prendre du recul pour transformer le conflit en opportunité

Les plus de la formation



- ◆ Formation participative et active
- ◆ Nombreuses mises en situation concrètes
- ◆ Approche pratique, pragmatique et opérationnelle
- ◆ Outils directement applicables en situation professionnelle
- ◆ Contenus adaptés aux réalités du terrain

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation et de quizz
- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de cas concrets

Validation

- ◆ Certificat de réalisation et attestation de fin de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet

Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Accueil des stagiaires Identifier les objectifs et étapes de la formation – Présentation de l'organisation de la formation – Test de positionnement	1 h 00
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil des participants et présentation du formateur ▪ Présentation du programme, des objectifs pédagogiques et des compétences visées ▪ Présentation du cadre organisationnel et des règles de fonctionnement ▪ Tour de table pour recueillir les attentes et les expériences des participants ▪ Réalisation du test de positionnement afin d'évaluer les acquis et besoins ▪ Présentation des outils numériques et supports pédagogiques utilisés ▪ Synthèse des attentes et ajustement éventuel du déroulé de la formation 	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Analyse des attentes individuelles Échanges collectifs Test de positionnement

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Appréhender le conflit dans sa dimension systémique Comprendre le conflit comme un phénomène global intégrant les individus, les relations et l'organisation	1 h 00
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports théoriques sur la notion de système et ses interactions ▪ Analyse des différentes composantes d'un conflit (acteurs, contexte, enjeux) ▪ Études de cas issus de situations professionnelles ▪ Identification des effets du conflit sur les individus, l'équipe et l'organisation ▪ Débriefing collectif pour formaliser une lecture systémique du conflit 	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Mises en situation, débriefing en groupe, feedback individuel

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Gérer les critiques et développer ses aptitudes à questionner Accueillir les critiques de manière constructive et utiliser le questionnement comme outil de régulation	1 h 00
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports théoriques sur la gestion des critiques et du feedback ▪ Travail sur les postures face à la critique (défensive, passive, constructive) ▪ Apprentissage des techniques de questionnement ouvert et neutre ▪ Mises en situation professionnelles ▪ Débriefing collectif et formalisation des bonnes pratiques 	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Mises en situation, débriefing en groupe, feedback individuel

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Tenir compte du « facteur humain » Intégrer les dimensions émotionnelles et relationnelles dans la gestion des conflits	0 h 45
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports théoriques sur les émotions, les besoins et les perceptions ▪ Analyse de l'impact des émotions sur les comportements en situation de conflit ▪ Études de cas issus de situations professionnelles ▪ Travail sur l'empathie, l'écoute et la reconnaissance des émotions ▪ Débriefing collectif et formalisation des leviers relationnels 	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Mises en situation, débriefing en groupe, feedback individuel

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Identifier mes stratégies face au conflit Prendre conscience de ses modes de réaction et adapter sa posture en situation conflictuelle	0 h 45
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports théoriques sur les différents styles de gestion des conflits ▪ Auto-diagnostic des stratégies personnelles face au conflit ▪ Analyse des avantages et limites de chaque posture ▪ Échanges entre pairs sur les pratiques professionnelles ▪ Débriefing collectif et identification des axes de progrès. Travail sur les outils de suivi, d'accompagnement et de développement des collaborateurs ▪ Partage d'expériences et co-construction de solutions adaptées ▪ Débriefing collectif et formalisation des bonnes pratiques 	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Échanges collectifs Questionnaire de satisfaction

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	Adopter une posture managériale propice à la gestion des désaccords Développer une posture managériale favorisant la régulation des tensions et la résolution des désaccords	2 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports théoriques sur les sources et types de conflits en milieu professionnel ▪ Analyse des mécanismes émotionnels et relationnels liés aux conflits ▪ Identification des postures managériales adaptées à la gestion des conflits ▪ Études de cas issues de situations professionnelles réelles ▪ Mises en situation pour s'entraîner à désamorcer et résoudre un conflit ▪ Travail sur la communication assertive et la médiation ▪ Débriefing collectif et formalisation des bonnes pratiques 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Échanges collectifs Questionnaire de satisfaction

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
7	Tour de table et ancrage mémoriel Consolider les acquis et favoriser l'appropriation des concepts et outils	0 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tour de table sur les apprentissages clés ▪ Partage des prises de conscience individuelles ▪ Mise en lien avec les situations professionnelles vécues ▪ Synthèse collective et mémorisation des outils principaux 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Échanges collectifs Questionnaire de satisfaction

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
8	Appréhender le conflit comme une opportunité Transformer le conflit en levier de progrès individuel et collectif	0 h 45
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports théoriques sur la notion de conflit constructif ▪ Analyse de situations où le conflit a permis une amélioration ▪ Études de cas professionnels ▪ Travail sur la transformation des tensions en opportunités ▪ Débriefing collectif et formalisation des bonnes pratiques 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Échanges collectifs Questionnaire de satisfaction

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
9	Savoir dire « non » Poser un cadre clair et exprimer un refus de manière assertive	0 h 45
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports théoriques sur l'assertivité et la communication non violente ▪ Travail sur les freins à l'expression du refus ▪ Apprentissage de techniques pour dire « non » sans détériorer la relation ▪ Mises en situation professionnelles ▪ Débriefing collectif et formalisation des bonnes pratiques 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Échanges collectifs Questionnaire de satisfaction

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
10	Circonscrire le conflit à un champ professionnel Maintenir le conflit dans un cadre professionnel et éviter les dérives personnelles	2 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports théoriques sur la distinction entre sphère professionnelle et personnelle ▪ Analyse des dérives possibles en situation conflictuelle ▪ Études de cas issus de situations professionnelles ▪ Travail sur la reformulation et le recentrage sur les faits et enjeux professionnels ▪ Mises en situation et entraînement ▪ Débriefing collectif et formalisation des bonnes pratiques. Débriefing collectif et formalisation des bonnes pratiques 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Échanges collectifs Questionnaire de satisfaction

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
11	Opérer un effet de « décadrage » ou de dissonance cognitive Changer de perspective pour débloquer une situation conflictuelle	1 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports théoriques sur les notions de décadrage et de dissonance cognitive ▪ Analyse de situations où un changement de point de vue a permis une résolution ▪ Exercices pratiques de reformulation et de changement de perspective ▪ Mises en situation professionnelles ▪ Débriefing collectif et formalisation des leviers de décadrage 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Échanges collectifs Questionnaire de satisfaction

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
12	Mener une médiation Conduire une médiation structurée pour restaurer le dialogue et trouver un accord	1 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports théoriques sur les étapes clés de la médiation ▪ Présentation du rôle du médiateur et de ses posture ▪ Études de cas issus de situations professionnelles ▪ Mises en situation de médiation ▪ Débriefing collectif et formalisation des bonnes pratiques 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Échanges collectifs Questionnaire de satisfaction

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
14	Module de Bilan et synthèse du stage Bilan de la formation – Synthèse du stage – Évaluation de satisfaction de la formation	0 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retour collectif sur les objectifs initiaux et leur atteinte ▪ Synthèse des apports majeurs et des outils clés ▪ Expression libre des participants sur les bénéfiques et axes d'amélioration ▪ Réalisation du questionnaire d'évaluation de satisfaction 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Échanges collectifs Questionnaire de satisfaction