

ELEMENTS DE CONTEXTE

Les conflits font partie intégrante de la vie en groupe. En effet, dans une équipe les membres peuvent avoir des opinions différentes, des besoins divergents, des attentes variées et des personnalités distinctes. Cette diversité naturelle peut donner lieu à des désaccords et des conflits occasionnels. Afin de faire face à ces situations pouvant engendrer une perte d'efficacité et de production, les managers doivent être en mesure de les résoudre et d'en faire une réelle opportunité de progrès individuel et collectif.

FINALITES DE LA FORMATION

Cette formation vise à gérer les conflits de manière constructive, de préserver des relations saines, de favoriser un environnement de travail ou de vie positif, et de maximiser la performance globale et le bien-être.

OBJECTIFS ET COMPETENCES

A la fin de la formation, les participants devraient être en mesure de :

- Identifier et comprendre les différentes sources de conflits.
- Renforcer les relations interpersonnelles au sein de l'équipe.
- Développer une communication claire, empathique et constructive, afin de favoriser la compréhension entre les différentes parties.
- Reconnaître, comprendre et gérer leurs propres émotions, ainsi que celles des autres, dans le contexte des conflits.
- Prévenir, désamorcer et résoudre les conflits de manière efficace via des techniques appropriées.
- Transformer les situations de conflit en opportunité de progrès : la créativité, l'amélioration des processus et la résolution de problèmes.

COMPETENCES EVALUEES

- Je suis capable d'identifier les différentes sources de conflits dans mon équipe.
- Je sais reconnaître les signaux précurseurs d'un conflit.
- Je comprends les concepts de la Communication Non Violente (CNV) et je peux les appliquer dans une situation conflictuelle.
- Je sais comment gérer mes émotions et celles des autres dans une situation de conflit.
- Je sais utiliser le test DISC pour mieux comprendre ma manière de réagir aux conflits.
- Je suis capable de développer une relation coopérative en appliquant la méthode gagnant-gagnant.
- Je connais les différentes positions de vie et je sais comment les utiliser dans la gestion d'un conflit.
- Je suis capable d'analyser et de gérer les comportements conflictuels à l'aide du Triangle de Karpman.
- Je sais utiliser des techniques d'écoute active pour prévenir les conflits au sein de mon équipe.
- Je maîtrise des techniques de management assertif pour résoudre des conflits de manière constructive.
- Je sais utiliser la méthode DESC pour désamorcer un conflit en tant que médiateur.
- Je sais appliquer les processus de régulation des conflits et je m'engage dans une démarche de co-développement pour renforcer l'équipe.

PUBLICS ET PREREQUIS

- Managers et responsables d'équipe
- Collaborateurs souhaitant améliorer leurs compétences en gestion des conflits

Aucun prérequis.

MODALITES PEDAGOGIQUES :

Animation : Présentiel sur 2 jours, soit 14 heures.

Méthodes d'apprentissage : Apports théoriques et pratiques avec mise en situation des apprenants, notions fondamentales, travaux de groupe, partage d'expériences, exercices pratiques, mises en situation professionnelles, exemples concrets, classe inversée, learning by doing.

Evaluation des apprenants : QCM, tour de table et observation.

Validation : Attestation de fin de formation et certificat de réalisation

Intervenant(e) : Formateur spécialisé avec une expérience significative dans le management d'équipe logistique

PROGRAMME :

1^{ère} journée :

Introduction et rappel des conflits :

- Définition et présentation des différents types de conflits
- Identification des causes et des signaux précurseurs
- Approche de la Communication Non Violente (CNV)

« Que faire si je fais partie du conflit ? »

- La compréhension de soi à travers le test DISC
- Gestion des émotions :
 - Identification et analyse des émotions ressenties
 - Gestion des émotions et du stress
 - L'importance d'exprimer ses émotions, de prendre de la hauteur et d'assumer ses responsabilités
- Développement d'une relation coopérative :
 - Analyse des 4 dimensions relations interpersonnelles
 - Mise en place d'une relation gagnant-gagnant : les 4 positions de vie, la négociation et le compromis

2^{ème} journée :

« Que faire si je ne fais pas partie du conflit ? »

- Identification et gestion des comportements :
 - Exploration du Triangle de KARPMAN pour comprendre et gérer certains comportements
- Prévention des conflits au sein d'une équipe :
 - Développement de l'écoute active
 - Techniques de management assertif
- Désamorcer les situations de conflit :
 - Le rôle d'arbitrage dans la résolution de conflits
 - Le rôle du médiateur :
 - Méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conséquences)
 - La position du tiers dans la médiation
 - Les processus de régulation des conflits
 - Vers une démarche de co-développement