

# Programme de formations

# Optim'RH

Conseil en stratégie des ressources humaines

# COMMUNICATION

Programmes de formation V1 10/11/2022

**Optim'RH** – 14 Avenue du Général de Gaulle 94170 Le Perreux-sur-Marne

SIRET 883 793 648 00014 - FR FR28883793648 – Code APE 96.09Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11941142794 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

Tel : 06 37 67 36 20 – [mail : lydialecusson@optimrh.fr](mailto:lydialecusson@optimrh.fr)

<h2 style="margin: 0;">Gérer les conflits dans son équipe</h2> <p style="margin: 0;"><i>Anticiper les tensions et agir en responsable face aux situations conflictuelles</i></p>	
<b>Public concerné,</b>	Managers (tous niveaux)
<b>Prérequis, modalités et délai d'accès</b>	<p>. Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.</p> <p>. Modalités d'accès : A la signature du contrat (ou de la convention et/ou à la validation de la prise en charge.</p> <p>Délai d'accès : De 2 jours à 4 semaines</p> <p>Accessibilité aux personnes en situation d'handicap : nous contacter</p>
<b>Présentation générale</b> (Problématique, Intérêt)	<p>La gestion des conflits est devenue un enjeu clé pour les manager. Agressivité, situations de blocage, violence... avant que des tensions au sein de votre équipe en arrivent là, vous pouvez agir en tant que manager et être garant de la bonne entente de vos collaborateurs. Car bien qu'inévitables au sein d'une équipe, les conflits peuvent avoir des conséquences néfastes sur l'engagement, le moral et la performance de vos collaborateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détérioration de la communication.</li> <li>- Dégradation du climat de travail.</li> <li>- Baisse de la productivité</li> <li>- Disparition de l'esprit d'équipe.</li> </ul> <p>Faire passer les membres d'une équipe de l'affrontement à la coopération, les emmener sur le chemin de la réussite, relève souvent du parcours du combattant.</p> <p>Cette formation vous permettra de prévenir et gérer les conflits au sein de votre équipe de manière plus précoce et plus saine afin de préserver une ambiance de travail paisible et sereine.</p>
<b>Objectifs</b>	<p>. Saisir les enjeux d'une situation conflictuelle et assumer son rôle de manager</p> <p>. Résoudre un conflit impliquant des collaborateurs ou soi-même.</p> <p>. Pérenniser la sortie de crise en redynamisant l'équipe et en capitalisant sur le conflit</p> <p>. Favoriser l'échange et l'écoute dans son équipe pour prévenir les tensions</p>
<b>Contenu de la formation</b>	<p>Programme détaillé :</p> <p><b>Module 1 : Le rôle du manager dans un conflit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerner le conflit : ses acteurs, sa nature, ses enjeux</li> <li>• Être à l'écoute des personnes impliquées</li> <li>• Définir sa posture de manager en fonction de la situation et de son implication</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classe virtuelle : utiliser la grille d'analyse du conflit pour en définir les éléments clés</li> <li>• Le manager : arbitre ou médiateur du conflit ?</li> </ul> <p><b>Module 2 : Résoudre un conflit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire exprimer son point de vue sans violence avec la méthode DESC</li> <li>• Accompagner et orienter la recherche de solutions</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser la sortie du conflit avec les personnes concernées</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se mettre en posture d'écoute active pour mieux comprendre ses collaborateurs</li> <li>Classe virtuelle : Pratiquer la méthode DESC pour apaiser un conflit</li> </ul> <p><b>Module 3 : Sortir du conflit grâce à un plan d'action collaboratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un plan d'action pour sortir collectivement du conflit</li> <li>Assurer le suivi des engagements respectifs</li> <li>Apprendre du conflit et réinstaurer le dialogue</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer un plan de sortie de crise</li> <li>Travailler son assertivité pour suivre les engagements</li> <li>Classe virtuelle : capitaliser sur un conflit résolu et remotiver l'équipe</li> </ul> <p><b>Module 4 : Prévenir les conflits futurs en renforçant la communication au sein de l'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer les liens dans son équipe</li> <li>Faciliter les feedbacks pour éviter les non-dits</li> <li>Déceler les signaux faibles pour prévenir les éventuelles tensions</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solliciter un feedback</li> <li>Mettre en place des actions pour prévenir les conflits futurs</li> <li>Classe virtuelle : créer une culture du feedback</li> </ul>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Apprentissage en présentiel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participative/active</li> <li>Interrogative</li> </ul> </li> <li><b>Apprentissage en ligne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources et activités en autonomie supervisée</li> <li>4 rendez-vous en présentiel</li> <li>Rendez-vous à la demande</li> </ul> </li> </ul> <p>Apports théoriques et études de cas pratiques, Échanges Séquences de progression basées sous forme de mise en situation. Travaux pratiques Étude de cas Film, vidéo...</p> <p><b>Moyens pédagogiques :</b> Salle de formation (réelle ou virtuelle) Paperboard Vidéo projecteur, micro-ordinateur portable. Les participants sont invités à venir avec leur matériel (bloc papier, ordinateur portable, tablette ...).</p> <p><b>Modalités :</b> Présentiel, Distanciel, Formation possible en intra ou en inter Feuille émargement et certificat de réalisation</p>
<p><b>Durée</b></p>	<p>Durée totale : 2 jours (Soit 14 heures)</p>
<p><b>Dates</b></p>	<p>Dates : A définir Contactez-nous via notre site web ou par téléphone pour connaître les prochaines dates de session et réserver votre place.</p>

<b>Lieu(x)</b>	A définir (ou en ligne)
<b>Coût de la formation</b>	En inter : coût par participant 990 € HT En intra : groupe min 3 pers. et max 12 pers. : 4 590 HT
<b>Responsable de l'action, Contact</b>	LECUSSON Lydia Responsable pédagogique Mail : <a href="mailto:lydialecusson@optimrh.fr">lydialecusson@optimrh.fr</a> Tél : 06 37 67 36 20
<b>Évaluation de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation par QCM en fin de formation avis favorable à partir de 11/20</li> <li>- Évaluation à chaud en fin de formation par questionnaire de satisfaction</li> <li>- Certificat de fin de stage</li> </ul>