



## M3- LES CONFLITS ET LA PERFORMANCE

pour améliorer le climat social et les résultats

### Outils du stagiaire :

Tout matériel nécessaire à la prise de note

### Objectifs de la formation

1. Repérer les différentes situation de conflit
2. Mettre en oeuvre les bases de la communication interpersonnelle
3. Gérer les situations de communication difficile
4. Evaluer sa pratique professionnelle

### Durée et lieu

- **2 jours** - 14 heures
- Présentielle et continue
- **Hôtel MASQ**, 17 Rue de l'Ouvrage À Cornes, 17000 La Rochelle

### Prérequis et public

- Expérience de gestion d'une équipe minimum 12 mois.
- Manager, responsable de service, référent d'équipe, dirigeant (TPE/PME)

### Participants

- **8 personnes** maximum
- Intra ou inter entreprise

### Sanction visée

Certificat de réalisation remis en fin de formation

### Supports

Vidéos, Power Point, construction de la « boîte à outils du manager », test de tendance de personnalité, livret du stagiaire.

### Programme

Un QCM situationnel est remis en amont de la formation et à réaliser par le stagiaire.

#### Jour 1 : La notion de conflit

##### A-Identifier les situations difficiles

- Identifier les situations de tension et difficile
- Identifier les jeux relationnels (analyse transactionnelle)
- Citer les différentes formes de conflit
- Evaluer les enjeux et opportunités d'un conflit

##### B-Mieux repérer son comportement dans un conflit

- Identifier les bases de la communication interpersonnelle
- Repérer ses tendances de comportement (drivers)
- Poser des alertes personnelles et gérer ses émotions
- Fixer un cadre d'échange et DESC (fond et forme)

#### Jour 2 : Affirmer ses décisions en situation difficile

##### C-Gérer le conflit

- Identifier les étapes et les opportunités de performance
- Elaborer un message clair, simple et efficace
- Mettre en oeuvre une communication non verbale adaptée
- Solliciter une personne clé
- Assurer le suivi du conflit (personnes concernées et hiérarchie)

##### D-Pratiquer l'auto-évaluation

- Définition de l'auto-évaluation
- Analyser et améliorer sa pratique
- Assurer la traçabilité des évènements

Modalités d'évaluations : un QCM de fin de formation et une mise en situation manageriale par tirage au sort.

Formation principalement articulée sur les mises en situation professionnelle (méthode active) et les partages d'apport théorique « boîte à outils management ».

### Plan d'action personnel

Formuler des actions concrètes à mettre en oeuvre dès la reprise de son poste.

- **Deux évaluations à froid : 6 mois et 12 mois après la formation.** Modalités à définir ensemble.