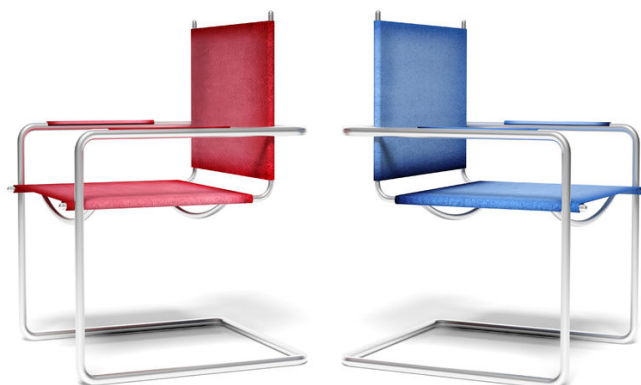




Unifier l'Homme, l'entreprise et ses processus ...



Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle

En effet, à partir du moment où des personnes cherchent à travailler ensemble, il y a risque de conflit.

Face au conflit, le manager peut se sentir démuni et laisse la situation se dégrader, provoquent ainsi une perte d'efficacité dans l'équipe. Il doit pouvoir faire face à ces situations difficiles tout en préservant la qualité de la relation.

2 types de conflits seront abordés durant cette formation :

- le conflit interpersonnel ;
- le conflit dans son équipe.

Au-delà des techniques, cette formation apportera au manager la capacité de réguler et de faire du conflit une réelle opportunité d'apprentissage.

Durée

**2J Présentiel
+1/2J Distanciel**

Contact

Florent Schmidt
Email : fschmidt@actinium.com
Tel : +33 (0)1 42 89 97 83

Gestion de conflit et négociation "stratégique" avec DiSC™

Pour qui ?

- Toute personne souhaitant gérer de façon plus efficace les conflits, quels qu'ils soient

Objectifs

- Adopter une vision nouvelle du conflit (risque versus opportunité)
- Se préparer à négocier un conflit (en adoptant plusieurs positions de perception)
- Comprendre et pratiquer les étapes pour dépasser un conflit
- Intégrer le profil comportemental DiSC™ de son interlocuteur, pour désamorcer, engager et traverser le conflit.

Pédagogie

- 50% théorie, 50% pratique

Points forts

- Formation sur un mode atelier, avec de nombreuses mises en situation
- Une grille de lecture comportementale (DiSC™) permet de cerner facilement les profils pour s'y adapter
- Une gestion des conflits abordée avec la posture coach, pour favoriser une meilleure appropriation des solutions

Pré-requis

- Aucun

Intervenant

- Formateur-coach
- Certifié DiSC™

Programme détaillé page suivante...

Contenu de la formation

JOUR 1 : Comprendre le mécanisme du conflit

Formuler et élargir ma vision du conflit

- Le conflit pour moi, c'est comme quoi ?
- S'engager dans un conflit, c'est comme quoi ?
- Quand on a dépassé un conflit, c'est comme quoi ?

Exercice d'application : Modélisation symbolique du conflit

Analogie entre gestion de conflit et négociation

- La différence entre entrer en conflit et entrer en « croisade »
- Les structures du conflit versus les contenus du conflit
- Les « vraies raisons » d'un conflit et sur quoi faudra-t-il négocier ?

Mise en situation : Entretien de négociation à l'aide d'une fiche d'entretien

Qualifier l'opportunité d'entrer en conflit

- Les prérequis pour s'engager dans un conflit
- Les gains espérés, personnels, professionnels, économiques, dans la durée
- Les coûts à payer, personnels, professionnels, économiques, dans la durée
- La décision et l'engagement

Exercice d'application : Grille d'analyse du conflit

Identifier les différentes étapes d'un conflit

- Dépasser un conflit : un processus de négociation
- Etape 1 : Exprimer le désaccord
- Etape 2 : Formuler les besoins ou les objectifs
- Etape 3 : Négocier un accord

Exercice d'application : Déconstruction & Reconstruction du processus de conflit

JOUR 2 : Traverser le conflit

Identifier le profil comportemental DiSC de son interlocuteur

- Les 4 profils comportementaux
- Comment les reconnaître et s'y adapter
- Les comportements type en situation de conflit
- Les points forts et les risques de mon profil DiSC en situation de conflit
- Se préparer à entrer en conflit avec DiSC

Exercice d'application : Expérimenter DiSC (en individuel et en sous-groupes)

Mettre en place une méthode de gestion des conflits et de négociation

- Analyse de la situation
- Evaluation des bénéfices et des coûts
- Préparation personnelle
- Préparation du processus de gestion de conflit
- Pièges et opportunités à anticiper

Exercices d'application : Identifier les déclencheurs de conflits (en sous-groupes)

Mise en situation : Expérimenter pour désamorcer ou traverser le conflit sous plusieurs formes (bilatérale ou collective)



A propos d'ACTINUUM

Actinium est un **cabinet de conseil, d'accompagnement et de formation, certifié ISO 9001 et 29990**, expert du **Management des Hommes et des projets**.

Notre ambition est d'unifier l'Homme, l'entreprise et ses processus... pour créer de la valeur.

Pour cela, nous proposons des formations et de l'accompagnement sur l'ensemble de la chaîne de valeur opérationnelle :



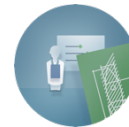
Organisation innovante, management de l'innovation



Management agile, direction des projets



Management des Hommes et des projets, certifications (3.0, PRINCE2®, PMP®, ...)



Coaching managérial, agile, Innovation managériale, ...



Pilotage des transformations (digitale, agile, etc.)



Créer la valeur attendue

Pour cela, ACTINUUM s'appuie sur 35 consultants, formateurs ou coaches qui accompagnent les Hommes et les organisations par une approche innovante afin de transformer les théories du management en outils opérationnels et en bonnes pratiques accessibles à tous.

Moyens techniques et pédagogiques

Nos programmes sont proposés selon un dispositif de *Blended Learning* alternant phases de présentiel et de distanciel.

La figure ci-dessous illustre et synthétise l'ensemble du dispositif :

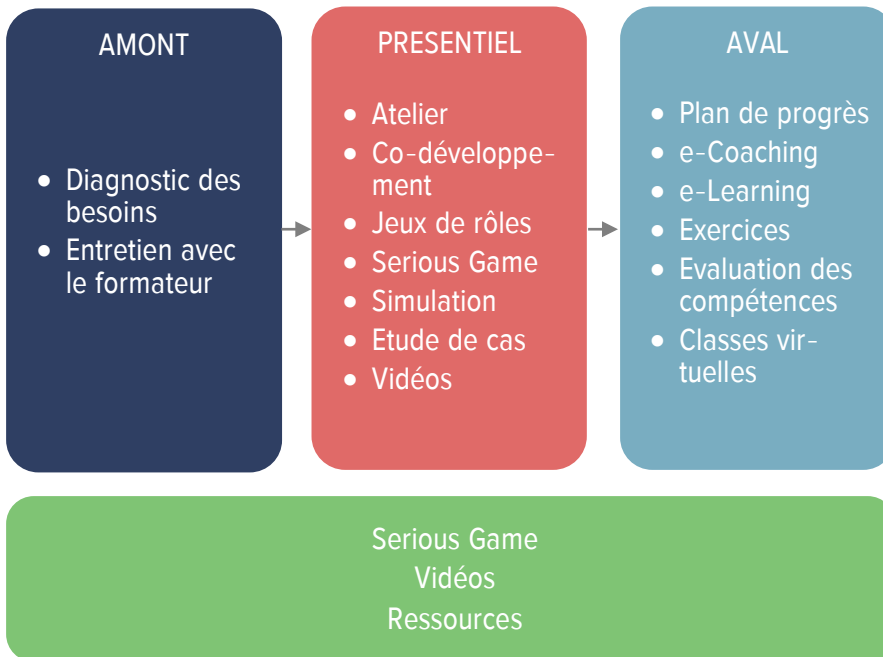


Figure 1 - Dispositif de formation blended learning

- **Avant (Amont) :** évaluation en ligne des besoins de formation, entretien en ligne avec formateur, organisation et suivi du parcours via la mise en place d'un Plan de progrès personnel.
- **Pendant (Présentiel) :** durant la formation plusieurs dispositifs pédagogiques sont possibles (apports théoriques, études de cas, jeux de rôles, serious games, ateliers, co-développement, plans d'action individuels et suivi, ...)
- **Après (Aval) :** e-coaching distanciel et suivi individualisé, classes virtuelles selon programme, évaluation en ligne des acquis de formation et de la satisfaction.
- **En transverse** sur l'ensemble de la période distancielle et présenteielle : des Serious Games, vidéos (types Mooc, etc.) et des ressources documentaires (articles, supports complémentaires, fiches de synthèse, etc.)



Exemple de Serious Game



Évaluation à chaud



Diagnostic amont

Adéquation des besoins et accompagnement

Parce que les besoins de formation sont personnels à chacun, Actinium propose un dispositif qui vous accompagne dans le développement de vos compétences.

Nous nous assurons de l'adéquation des besoins grâce à un diagnostic réalisé en amont de la formation.

Cette analyse est complétée par un entretien avec le formateur, qui initialise le parcours de formation.

Les objectifs définis lors de cette démarche permettent d'établir un plan de progrès personnel, qui fixe les bases de l'accompagnement proposé dans nos formations.

Si la formation présenteielle est adaptée aux besoins du groupe, l'accompagnement aval est lui totalement individuel.

Cet accompagnement à distance est réalisé par le même formateur que lors de la formation présenteielle.

Le dispositif se conclut avec un diagnostic des connaissances obtenues, mettant en perspective les acquis avec les objectifs de développement initiaux.