CROSSTHINK

Maîtriser les conflits en tant que PMO, Scrum Master ou Manager

INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

Les participants apprennent à rester attentif et ferme face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

Public et pré-requis

Toutes les personnes souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

La certification est accessibles aux candidats justifiant d'une année au moins d'expérience dans une fonction managériale en situation professionnelle (ou équivalent). Il n'y a pas de prérequis en termes de niveau de diplôme. Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :
•Détecter les indices préconflictuels et les signaux d'alarme
•Accueillir les demandes et les revendications
•Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
•Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

Moyens pédagogiques

•Organisme certificateur :

Cette journée de certification est réalisée par **notre partenaire l'Institut François Bocquet (IFB)**.

•Présentation du formateur et du programme.
•Présentation et écoute de chacun de stagiaires.
•Apports didactiques pour apporter des connaissances communes.
•Mises en situation de réflexion sur le thème du stage et des cas concrets.
•Méthodologie d'apprentissage interactive et participative.
•Exercices et études de cas concrets.
•Temps d'échanges.
•Accompagnement pédagogique individualisé.

Formateur

Les formateurs de CROSSTHINK sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont en interne.

Suivi de l'execution et évaluation des résultats

•Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation / A distance
•Feuilles de présence.
•Documents supports de formation projetés.
•Mise à disposition du stagiaire des documents et supports de formation.
•Tout au long et/ou à l'issue de la formation : Evaluation des acquis des stagiaires via des exercices, des QCM, des QUIZZ, des mises en situation et/ou des cas pratiques.
•Enquête de satisfaction.
•Attestation de fin de formation.

EN BREF

2 jours

1490€

CONTACT

contact@crossthink.fr

04.83.43.47.48

PROCHAINES DATES

•08/01/2024 - 09/01/2024
•12/02/2024 - 13/02/2024
•14/03/2024 - 15/03/2024
•08/04/2024 - 09/04/2024
•16/05/2024 - 17/05/2024
•10/06/2024 - 11/06/2024
•18/07/2024 - 19/07/2024
•12/08/2024 - 13/08/2024
•26/09/2024 - 27/09/2024
•14/10/2024 - 15/10/2024
•07/11/2024 - 08/11/2024
•09/12/2024 - 10/12/2024

CROSSTHINK

Maîtriser les conflits en tant que PMO, Scrum Master ou Manager

Programme

Partie 1 - Les différents types de conflits (C2)
•Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.
•Les différents types de conflits : intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel.
Réflexion collective Partage d'expériences et échanges de pratiques. **Partie 2 - Evolutions du style de management (C1)**
•Du management 1.0 au 4.0
•Evolution des organisations
•Maîtriser la communication en adaptant son comportement
•Les 6 types du leadership
Partie 3 - Le role de Scrum Master, PMO ou Manager (C3,C4)
•Ses qualités et ses compétences.
•Ses relations avec les parties prenantes.
•Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités
•Exprimer ses idées en maîtrisant son langage verbal et non verbal
•Cumul des mandats.
Travaux pratiques Le Scrum Master et les parties prenantes. **Partie 4 - Prévenir et désamorcer le conflit**
•Détecter les indices préconflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise.
•Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.
•Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur.
•Accueillir les demandes et les revendications.
Mise en situation Mises en situation. Débriefing collectif. **Partie 5 - Gérer le conflit (C5)**
•Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels.
•Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner " à chaud ".
•Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif.
•Échanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.
•Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...
•Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur.
Mise en situation Mises en situation. Débriefing collectif. **Partie 6 - Résoudre le conflit (C5)**
•Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le " problème ". Différencier négociable et non négociable.
•Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
•Arbitrer, élaborer des procédures de concertation.
•Prendre du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise.
•Changer le conflit destructeur en confrontation productive.
•Traiter le contradicteur systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur.
•Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.
Travaux pratiques Mises en situation avec exercices autour du triangle dramatique. **Partie 7 - L'après-conflit**
•Revenir " à froid " sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser.
•Consolider l'acquis par une pratique partagée.
•Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.
ExercicePlans d'action individualisés.

Certification

Maîtriser les conflits en tant que PMO, Scrum Master ou Manager

Certification "**Adapter son style managérial à la diversité des situations professionnelles**" enregistrée au Répertoire Spécifique RS 5196 et réalisée par l'organisme certificateur : Institut François Bocquet Les compétences de la certification sont les suivantes:

1. Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles (C1)
2. Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes (C2)
3. Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais (C3)
4. Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances (C4)
5. Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situation rencontrées (C5)