

Durée
2 jours



FORMATION MANAGER : GERER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN

Objectifs :

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance

Lieu : dans vos locaux ou dans nos locaux

Personnel visé : manager ou chef de projet

Prérequis: Aucun

Moyens pédagogiques :

- Vidéoprojecteur
- Mémento stagiaires



PROGRAMME

DIFFÉRENCIER PROBLÈME, TENSION, CRISE ET CONFLIT

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité
- Mise en situation : immersion : vos situations, vos réussites, vos échecs

ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manoeuvre pour manager le conflit
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle"
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
- Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu
- Mises en situation : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité

ASSUMER SES RESPONSABILITÉS FACE AUX CONFLITS

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions
- Mise en situation : plan d'action en binômes : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever

SORTIR DES CONFLITS PAR LA RÉGULATION, LA MÉDIATION OU L'ARBITRAGE

- Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade
- Mettre en place un processus de régulation
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- Mise en situation : mon autodiagnostic : ce qui fonctionne, ce qui est à modifier, mes 3 priorités clés

CONTACT – INSTITUT FORMALYS

Village d'entreprises – 14 Avenue du Garric – 15000 AURILLAC 04 71 63 87 72
contact@institut-formalys.fr - www.institut-formalys.fr