

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

Personnel visé :

Manager ou chef de projet

Prérequis :

Aucun

Moyens pédagogiques :

- Vidéoprojecteur
- Ordinateur
- Analyse de pratique
- Mémentos stagiaires

PROGRAMME

Différencier les différentes natures et sortes de conflits

- La notion de conflit.
- Les processus d'apparition des conflits.
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Les causes et les déclencheurs des conflits.
- La dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.

Évaluer sa responsabilité face aux conflits et celle de l'organisation

- Les liens possibles entre pratiques managériales et apparition des conflits.
- Évaluer ses pratiques managériales et gérer ses émotions.
- Les liens entre facteurs de RPS et survenue du conflit
- La résolution du conflit par l'approche systémique.
- Agir durablement sur les facteurs et le système

Sortir des conflits par la posture managériale

Mettre en lumière les jeux psychologiques.
Les stratégies des acteurs du conflit : devoir ou pouvoir ?
Questionner efficacement les acteurs pour sortir des interprétations.
Identifier sa marge d'intervention pour gérer le conflit.
Se positionner avec ouverture pour ancrer la confiance.
Utiliser la projection pour agir et communiquer avec efficacité.

Mettre fin au conflit par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Les différentes postures managériales.
- Réguler par le "DESC" et apaiser par la communication bienveillante.
- Mettre en place un processus de régulation.
- Arbitrer face à l'urgence ou au blocage.