

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théorique (face à face) en centre de formation ou en entreprise

DURÉE / LIEU

2 jours / 14 heures
AMG Informatique

OBJECTIFS ET PUBLIC CONCERNÉ

Identifier les prémices de conflits, savoir diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits. Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle. Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits et pouvoir réguler et sortir des conflits dans son rôle de manager.

Cette formation s'adresse à tout manager encadrant de proximité, chef de projet souhaitant faire face aux conflits.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation et simulations pour aider à développer son professionnalisme.
Suivi personnalisé.

PROGRAMME

1 - DIFFERENCIER PROBLEMES TENSION CRISE CRISE ET CONFLIT

Qu'est-ce qu'un conflit ?
Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
Comment et pourquoi le conflit ?
Connaitre les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
Comprendre la dynamique conflictuelle
Se projeter dans l'après conflit

2 - ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS

Intégrer dans les stratégies des acteurs, les notions de contrainte et de pouvoir
Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions
Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
Reconnaitre les « jeux psychologiques » pour les maîtriser et ne pas les reproduire
Envisager l'avenir une fois le conflit résolu

3 - ASSUMER SES RESPONSABILITES 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

4 - SORTIR DES CONFLITS PAR LA REGULATION OU L'ARBITRAGE

Réguler pour éviter l'escalade
Mettre en place une médiation
Conditions de succès et protocole
Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
Mettre en place de nouvelles règles du jeu

5 - ENTRAINEMENT - MISE EN SITUATION