

Manager, c'est aussi faire face à des problèmes relationnels ou à des situations conflictuelles au sein de son équipe.

Cette formation vous apprend à repérer et identifier les sources de tensions ou conflits. Elle vous permet de rétablir rapidement un climat positif pour consolider la cohésion et la confiance nécessaires à l'avancement des projets.

Objectifs

- Développer ses capacités à déceler les origines des conflits et leurs manifestations.
- Oser aborder les situations conflictuelles. Utiliser la méthode la plus appropriée et les comportements associés visant la résolution du conflit.

Programme

Analyser les raisons du conflit

- Repérer les conflits et identifier leurs sources
- Prévenir un conflit en anticipant : les signaux avant-coureurs
- Les types, les niveaux de conflits et les acteurs

La vie du conflit

- La naissance et l'évolution du conflit : les phases d'un conflit
- Les causes du conflit : visibles et invisibles
- Les besoins

Les comportements générant les conflits

- Les comportements qui déclenchent des crises
- Les mécanismes de défense
- Les attitudes initiatrices du triangle dramatique et les conséquences, les manières de sortir de ces jeux

La gestion d'un conflit

- Faire le diagnostic de la situation et adopter le comportement adapté
- Savoir gérer les désaccords pour trouver une issue positive
- Savoir argumenter, répondre aux objections et enchaîner vers l'objectif de résolution de conflit
- Savoir négocier en utilisant le jeu des concessions / contreparties pour débloquer la situation
- La médiation
- L'arbitrage

Communiquer et se protéger en situation tendue

- Faire preuve d'une empathie authentique qui suscite la confiance
- Pratiquer l'écoute active, déceler les besoins réels
- Encourager l'expression des désaccords en restant le plus neutre possible
- Reformuler, réagir et s'affirmer
- Gérer ses émotions, son stress
- Déjouer les mécanismes de manipulation
- Adopter une attitude positive
- Savoir gérer les personnalités difficiles

Sortir du conflit et préparer l'avenir

- Obtenir un accord gagnant / gagnant pour éviter les ressentis négatifs
- Mettre en application des décisions

Pour qui ?

- Toute personne ayant des liens hiérarchiques ou fonctionnels avec d'autres tant en interne qu'en externe.
- Toute personne ayant un rôle de médiateur dans les situations conflictuelles.

Pédagogie

- Questionnaire d'attentes envoyé avant la formation.
- Mises en situation, étude de cas concrets vécus par les participants, le participant peut contacter l'intervenant pendant 3 mois à l'issue de la formation.

- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité