

Gestion des conflits - Manager

Contenu de formation

Diagnostiquer la situation de conflit

- Identifier les indicateurs d'un conflit potentiel
 - Appréhender le type de conflit
 - Le stade de développement du conflit
- Percevoir les causes et les conséquences du conflit
 - Causes objectives/subjectives, conséquences pour les individus et organisations
 - Risques de harcèlement moral
- Réduire les facteurs de risque
 - Risques au regard des besoins fondamentaux selon les critères qui peuvent se retrouver dans le domaine professionnel
 - Création d'indicateurs de satisfaction des besoins

Identifier les comportements et personnalités dites « difficiles »

- Cerner les personnalités
- Les comportements et postures à adapter selon les personnalités
- Repérer les manipulations quotidiennes

Développer les compétences nécessaires à la résolution de conflit

- Déterminer son profil comportemental face au conflit.
- Gérer ses émotions
 - Identifier et reconnaître ses émotions, Régulation des émotions
- Développer son empathie et une communication assertive
 - Percevoir les états émotionnels chez son interlocuteur (verbal et non-verbal)
 - Appréhender le profil émotionnel de son interlocuteur
- Utilisez l'écoute active et la communication positive
 - Savoir entendre, reformuler et questionner
 - Une communication claire et positive
- Développer son rôle de médiateur
 - Les différents types de médiation
 - Les objectifs et les enjeux
 - Les entretiens de médiation

Traiter le conflit et gérer l'après-conflit

- Etablir la carte du conflit
 - Conséquences observées, Causes du conflit, Systèmes de valeur en présence, Facteurs de risques
- Mener l'entretien entre les protagonistes du conflit
 - Application du système DESC
- Connaître et éviter les pièges
 - Succession de monologues, le conflit évoqué en cache un autre
- Créer les conditions favorisant une coopération durable
 - Suivre l'après-conflit
 - Tirer les enseignements de l'épisode conflictuel
 - Favoriser la cohésion dans les équipes

Objectifs

- Savoir prévenir et gérer les conflits entre adultes.
- Développer sa capacité à communiquer plus efficacement et de manière positive.

Public

- **Public concerné** : Tout manager, hiérarchique ou transversal, ou chef de projet.
- **Conditions d'accès** : Inscription validée par l'employeur, au plus tard 10 jours avant le 1er jour de formation. Adaptations pédagogiques possibles aux situations de handicap (nous contacter avant inscription).

Modalités : Présentiel.

Durée : 3 jours, soit 21 heures de formation.

Horaires : 9h-12h30 / 13h30-17h.

Effectif : De 7 à 14 personnes.

Modalités pédagogiques et d'évaluation

- Les apports théoriques seront ponctués d'échanges / partages d'expériences et de mises en situation / utilisation des techniques des jeux de rôles.
- Utilisation d'outils sur les émotions et les besoins, sur la communication positive, vidéos...
- Supports de formation remis aux stagiaires
- Evaluation : Quiz/QCM, auto-évaluation

Références

Effectif formé Formations continues courtes :
334 en 2019 / 283 en 2018 / 179 en 2017.

Coût : Selon contractualisation.