

Gestion des conflits

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

Programme de formation

1. 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

2. Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
- 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

3. 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

4. Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- 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

Public concerné

Tout manager et chef de projets

Evaluation des stagiaires

- Mise en situation et observation
- Questionnaire

Méthodes pédagogiques

- Approche participative
- Travail de groupe
- Mises en situation
- Support numérique sur espace partagé

Intervenant

Anne-Marie DOMINGUEZ, coach certifiée et formatrice dans le domaine de la communication depuis plus de dix ans

Informations complémentaires

Durée

Présentiel

Deux jours

Visio-conférence

Deux jours ou quatre demi-journée

Lieu

À définir

Coût par personne

En inter

690€ / personne

En intra

Nous contacter pour une formation sur mesure

Accessibilité

Accessibilité aux personnes en situation de handicap