

GERER LES CONFLITS au sein de l'équipe

En tant que manager, nous sommes parfois confrontés à des situations conflictuelles avec ou entre les collaborateurs. Ce programme vous permet de développer les réflexes et les attitudes nécessaires à la gestion des conflits dans votre équipe.

Objectifs :

- Connaître les différents types de conflits
- Anticiper un conflit par l'assertivité
- S'approprier les outils pour résoudre les conflits au sein de l'équipe
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit

Public : Ce programme s'adresse aux managers, responsables d'équipes ou en transversal, qui souhaitent apprendre à gérer les conflits au sein de leurs équipes.

Prérequis : Être en situation de management d'équipe ou transversal

Durée : 2 jours –14 heures

PROGRAMME

Autodiagnostic avant présentiel : Les mécanismes du conflit en entreprise
Autodiagnostic de mon style face aux conflits

Identifier les différents types de conflits

- Les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes
- Les signes précurseurs, éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs
- La nature et les causes d'un conflit
- Les enjeux et les conséquences des conflits pour l'équipe

Training : Exercices en sous-groupes : les différents types de conflits, les causes, les mécanismes



Désamorcer un conflit

- Les différents types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur
- Les attentes et besoins de ses collaborateurs en situation tendue
- Accueillir les situations et les demandes
- La communication assertive pour sortir du conflit

Training : Communiquer avec assertivité pour désamorcer le conflit

Gérer le conflit

- Les outils de régulation
- La médiation pour sortir du conflit
- La marge de manœuvre et les options praticables
- Le consensus avec la meilleure solution de rechange

Training : Entraînement à la médiation pour sortir du conflit
Entraînement à résoudre un conflit à l'occasion d'un entretien d'évaluation ou d'une situation de délégation

Traiter les conflits violents

- Le maintien de la relation
- La maîtrise de ses émotions et celles de son collaborateur
- Le processus de maîtrise de soi
- Les personnalités difficiles

Training : Entraînement aux entretiens : maintenir la relation avec des personnalités difficiles

Moyens pédagogiques :

- Tous les exercices seront mis en place et animés en coaching stop&go en lien avec la situation concrète et quotidienne des participants, en sur-mesure d'après vos attentes.
- Alternance d'exposés théoriques et pratiques
- Prédominance de la pratique
- Applications pratiques propres aux cas réels et situations vécus par les stagiaires

Modalités de validation des acquis :

Attestation de stage

Evaluation de fin de formation