

FICHE PROGRAMME

FORMATION (ref:RPS6P)



CONSEILS FORMATIONS

Formation gestion des conflits

Description du service :

OBJECTIFS :

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit.
- Mobiliser sa sphère d'influence pour traiter un conflit au sein de son équipe.
- Sortir par le haut des conflits dont on est partie prenante.
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.

CONTENU :

1 - Différencier problème, tension, crise et conflit

Définir le conflit et identifier les sources du conflit.

Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?

Connaître les principales causes, natures et évolution des conflits.

Immersion : vos situations, vos réussites, vos échecs.

2 - Gérer un conflit entre des membres de son équipe

Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir. Repérer les comportements refuge.

Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit.

Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance.

Préparer et conduire un entretien de clarification.

Être en mesure de faire face aux conflits : en présentiel, à distance, en télétravail.

Mises en situation : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité.

3 - Manager un conflit quand on est partie prenante

Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits.

Analyser son propre rôle et ses réactions émotionnelles.

S'exprimer avec respect et formuler un besoin ou un désaccord.

Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.

Plan d'action en binôme : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever.

4 - Utiliser la régulation ou l'arbitrage pour sortir des conflits
Identifier les critères pour choisir entre régulation, médiation, arbitrage.

Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade.

Mettre en place un processus de régulation.

Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage.

Analyse des situations conflictuelles et des solutions entre pairs grâce à la démarche du co-développement.

5 - Reconstruire la coopération après un conflit

Rétablir la confiance dans l'équipe

Mettre en place des pratiques d'écoute et de feedbacks.

Favoriser une culture managériale propice à la prévention des tensions.

S'entraîner à formuler un feedback de progression.

Validation :

Suivi et participation continue des stagiaires à la formation.

QCM

Public visé : Management

Prérequis : aucun

Durée de la formation : 14h (2 jours)

Training available in English

