

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Comprendre les différents types de conflits et les mécanismes d'apparition d'un conflit
- Se positionner en tant que manager face au conflit
- Appliquer les techniques de prévention et de résolution de conflits
- Résoudre un conflit

Public

Tout manager souhaitant prévenir le risque et gérer au mieux les situations conflictuelles au sein de son équipe

Prérequis

Aucun

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel ou distanciel

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.

Méthode active et participative.

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.

Approche basée sur l'expérience des participants.

Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur
Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Complétion par le/la formateur-trice d'un suivi d'acquisition des objectifs pédagogiques.

Comprendre les différents types de conflits

- Cerner les causes potentielles des conflits
- Les étapes d'évolution du conflit
- Reconnaître un conflit quand il apparaît : typologie des désaccords et facteurs aggravants
- Les difficultés tenant au comportement des personnes

Situer le rôle du manager

- Définir le rôle de la hiérarchie : arbitre ou médiateur
- Se positionner en tant que médiateur
- Prendre du recul pour analyser et gérer ses émotions
- Définir un plan d'action de sortie de "crise"

Anticiper et prévenir les conflits

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux...
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Repérer et éviter les facteurs d'escalade : l'incompréhension, les attaques, les menaces, les tentatives de manipulation...
- Minimiser le risque d'apparition des différends : bonnes pratiques managériales et attitudes à proscrire
- Maîtriser les techniques de communication

Résoudre un conflit

- Identifier les points d'accord et les différences
- Désamorcer les attitudes "manipulatrices"
- Faire exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
- Faire preuve d'assertivité dans la résolution du conflit
- Utiliser les outils de la médiation
- Favoriser les échanges et l'émergence de solutions
- Gérer l'après-conflit pour restaurer un climat de confiance dans l'équipe