

Anticiper et gérer les conflits

GESTCF14

Au sein de l'entreprise naissent des situations à caractère conflictuel qui, si elles avaient été anticipées, traitées n'auraient pas eu de regrettables conséquences en terme de cohésion et de performance des équipes ou encore d'image de l'entreprise vis-à-vis de clients ou prospects. Selon son poste et ses responsabilités il est donc important de savoir gérer différents niveaux de tensions avant que les problèmes ne s'enveniment et ne coûtent chers à l'entreprise.

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Prévenir, anticiper les conflits
Reconnaître leur mécanisme
Faire face aux désaccords
Adopter le bon comportement et développer une stratégie pour trouver une solution au conflit
Gérer l'après-conflit

Public Visé

Responsable de service, managers, directeur, chef d'équipe. Toute personne qui souhaite savoir éviter ou gérer des conflits au sein de l'entreprise.

Pré Requis

Aucun.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

- Prévenir, anticiper les conflits
- Reconnaître leur mécanisme
- Faire face aux désaccords
- Adopter le bon comportement et développer une stratégie pour trouver une solution au conflit
- Gérer l'après-conflit

Méthodes pédagogiques

Beaucoup de tests, d'ateliers et d'exemples concrets en lien direct avec les besoins des participants
Des techniques directement mobilisables dans le cadre de leurs fonctions
La possibilité de compléter la formation avec un dispositif d'accompagnement individualisé
Formation axée sur la mise en pratique
Formation participative
Evaluation croisée et partage de bonnes pratiques

Qualification Intervenant-e-s

Formateur-Consultant spécialiste en management et communication

Parcours pédagogique

Définir le conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ?
Genèse et déroulement des conflits : ce qui les provoque, ce qui les entretient : le "cercle vicieux" du conflit
Conséquences du conflit (blocages collectifs, démotivation individuelle)
Typologie de réactions face au conflit : analyse de comportement

Mettre en oeuvre le comportement adapté à la situation

Intégrer dans les stratégies des acteurs, les notions de contrainte et de pouvoir
Identifier et utiliser sa marge de manoeuvre 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
Faire face à ses émotions, gérer le stress

Agir pour solutionner le conflit

Comprendre le conflit et les enjeux réels
Identifier les jeux d'acteurs
Dialoguer, échanger
Assumer ses responsabilités et reconnaître ses erreurs

Sortir durablement du conflit par différentes méthodes

La méthode DESC
La médiation
L'arbitrage
Le consensus et la prise d'acte pour éviter tout nouveau conflit

Méthodes et modalités d'évaluation

Questionnaire de positionnement Evaluation en cours de formation :
exercices et mises en situation Evaluation de fin de formation :
exercices et mises en situation Bilan individuel des compétences
acquises Questionnaire de satisfaction à chaud Attestation de fin de
formation Questionnaire de satisfaction à froid

Modalités d'Accessibilité

Nous consulter



Durée

14.00 Heures

2

Jours

Effectif

Groupe de 8 Personnes