

Gérer et éviter les conflits

INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

Des décisions, des comportements sont parfois sources de conflits à l'intérieur de l'équipe ou en confrontation avec d'autres services. Les tensions, les frustrations et les incompréhensions peuvent dégrader rapidement l'efficacité de l'équipe ou même de l'entreprise toute entière. Cette formation apporte au manager les méthodes et les comportements appropriés pour résoudre puis éviter les conflits.

OBJECTIFS :

- ✓ Acquérir les techniques de résolution de conflits
- ✓ Trouver les bons comportements pour solutionner les problèmes
- ✓ Assurer une fonction de régulation et d'arbitrage dans l'équipe
- ✓ Savoir anticiper pour éviter l'escalade du conflit

THÈMES abordés

Le phénomène de groupe, ses caractéristiques

Les phénomènes de groupe, leurs règles, leurs excès, leurs spirales
Prise de conscience de ce qu'est un problème, un conflit, un différend
Distinction entre les vrais et les faux problèmes

Comprendre ce qui se joue dans une situation conflictuelle

Les confrontations à l'intérieur de l'équipe
Les confrontations entre son équipe et une autre
Atteindre un objectif : prise de décision, résolution de problèmes...
Opportunités et risques potentiels d'un conflit
Le rôle du manager dans ce type de situation

Acquérir une méthodologie de compréhension des différends

Les fondamentaux de l'analyse objective des problèmes :
La définition efficace d'objectifs (formalisation et évaluation des critères)
Le recueil d'informations (situation présente, situation désirée)
La distinction entre faits, opinions et les symptômes
L'utilisation de l'outil d'analyse linguistique
Savoir utiliser sa créativité, sa technicité pour résoudre les problèmes

Résoudre les conflits d'équipe

S'appuyer sur son environnement pour résoudre les conflits d'équipe
Savoir réagir aux individus négatifs, agressifs
Trouver les axes de compromis, d'arbitrage ou de correction
Négocier ce qui peut l'être
Apprendre à obtenir de l'aide, présenter des solutions, obtenir un feedback
Savoir maîtriser ses émotions

Anticiper pour éviter les conflits

Détecter les « bombes à retardement »
L'importance de la communication en amont
Le risque du « laisser-faire »
Mettre en place les outils de prévoyance et d'alerte.

DUREE :
2 jours

FORMULES :
Intra
Formaching

PRIX :
Nous consulter

PUBLIC :
Dirigeants,
Managers,
chefs d'équipes,
chefs de projets

PARTICIPANTS
De 1 à 10 pers

PEDAGOGIE

Pratique : 80%
Théorie : 20%

Entraînement
individuel et collectif

**Mise en situation à
partir de cas
concrets vécus
dans l'entreprise**

Jeux de rôle
Apports
méthodologiques
Conseils pratiques

EVALUATION

Evaluation à chaud