

MANAGEMENT

Gérer les conflits relationnels



PUBLIC VISE

Toute personne à charge de management, d'encadrement, ou désireuse de savoir rebondir face à une situation conflictuelle.

OBJECTIFS

A la fin de cette formation, le stagiaire sera capable de comprendre et agir sur les processus en jeu dans une situation conflictuelle. Il aura acquis des outils de gestion performants au niveau de la communication, des comportements, des émotions. Il sera capable de créer un climat relationnel propice à la recherche de solutions véritables pour sortir par la voie d'un conflit assumé.

PROGRAMME DE FORMATION

Connaître les mécanismes conflictuels

- Les différents types de conflit.
- Les enjeux.
- Les signes annonciateurs du conflit.
- L'expression et l'évolution du conflit.

Analyser la situation de conflit

- La nature du conflit.
- Les différents points de vue.
- Les cadres de références de chaque interlocuteur.
- Faire la part de l'émotion.
- Rester factuel.
- Comprendre les stratégies et enjeux individuels et collectifs.
- Relation avec le style de management

Désamorcer le conflit

- Exposition des différents points de vue.
- Favoriser des comportements de résolution positive du conflit.
- Recadrer le dialogue.
- Trouver des points d'accord dans une relation gagnant-gagnant.
- Prendre note des points d'accord et des résolutions adoptées.

Pré-requis

- Aucun

Durée

- 2 jours

Qualification

- Attestation de formation

Nombre de participants

- 8 maximum.

Conditions matérielles

- Salle, tables et chaises,
- Mur clair pour projection,
- Tableau papier ou tableau effaçable.

Prévenir les conflits

- Gérer les problèmes et la communication en amont.
- Comprendre les différentes personnalités et adapter son mode de communication.
- Développer un relationnel positif.
- Développer l'écoute.
- Créer des attitudes positives par un comportement adapté.

Méthodologie :

Cette formation se déroulera selon les principes de la pédagogie : ternaire (découverte, formalisation, application), active (techniques de jeux de rôles, études de cas, simulations) et centrée sur l'apprenant (analyse de pratique, auto-diagnostic, tests...).