

Gérer les conflits dans son équipe



Objectif

Identifier les causes du conflit pour les gérer et éviter leur réapparition.

MANAGEMENT

Modalité pédagogique — PRÉSENTIEL ou CLASSE VIRTUELLE

— EN RÉSUMÉ

La formation "Gérer les conflits dans son équipe" se destine aux personnels de direction et d'encadrement souhaitant apprendre à éviter la survenue des conflits de manière efficace et durable et à y faire face lorsque cela est nécessaire.

À l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure d'identifier de façon factuelle les origines des conflits et d'adopter les outils et postures managériales adaptées à leur résolution. Ceci en préservant le fonctionnement de l'équipe, les objectifs professionnels et l'image de la structure.

— COMPÉTENCES VISÉES

- Différencier les différentes natures et sortes de conflits.
- Évaluer sa responsabilité face aux conflits et celle de l'organisation.
- Sortir des conflits par la posture managériale.
- Mettre fin au conflit par la régulation, la médiation ou l'arbitrage.

— PÉDAGOGIE

Recueil des attentes pré-formation. Pédagogie ludique et applicative, expérimentations pratiques, jeux de rôles, applications concrètes.

60% pratique 40% théorique.

Le programme

1 Différencier les différentes natures et sortes de conflits

- La notion de conflit.
- Les processus d'apparition des conflits.
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Les causes et les déclencheurs des conflits.
- La dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.

2 Évaluer sa responsabilité face aux conflits et celle de l'organisation

- Les liens possibles entre pratiques managériales et apparition des conflits.
- Évaluer ses pratiques managériales et gérer ses émotions.
- Les liens entre facteurs de RPS et survenue du conflit.

- La résolution du conflit par l'approche systémique.
- Agir durablement sur les facteurs et le système.

3 Sortir des conflits par la posture managériale

- Mettre en lumière les jeux psychologiques.
- Les stratégies des acteurs du conflit : devoir ou pouvoir ?
- Questionner efficacement les acteurs pour sortir des interprétations.
- Identifier sa marge d'intervention pour manager le conflit.
- Se positionner avec ouverture pour ancrer la confiance.
- Utiliser la projection pour agir et communiquer avec efficacité.

FORMATION

Qualifiante

— 14 heures

soit 2 jours de formation

Référence —

MANAM4

PRÉREQUIS

Aucun.

PUBLIC

Direction, encadrement, managers.

ORGANISATION

De 4 à 10 stagiaires.

INTERVENANTS

Formateurs et coachs en relation communication et en management relationnel et situationnel.

ÉVALUATION

Évaluation formative et questionnaire d'entrée et de sortie de formation pour validation des compétences acquises. Délivrance d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation. Évaluation à chaud et à froid.