

Gérer les conflits en tant que Manager

La gestion des conflits consiste à reconnaître, gérer et résoudre les désaccords, en incluant la gestion des émotions, la communication et la recherche de solutions. L'objectif est d'atteindre une résolution pacifique et constructive des différends, favorisant des relations harmonieuses dans l'environnement professionnel. Ce programme met en avant les rapports entre collaborateurs et les rapports employés/managers dans des conflits internes. Elle s'adresse aux managers souhaitant des méthodes concrètes et des techniques éprouvées de gestion de conflits. On y aborde la gestion de conflits en présentiel, mais aussi les particularités de la gestion de conflits à distance.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne susceptible d'accéder à des fonctions d'encadrement fonctionnel ou hiérarchique.

Prérequis

- Avoir une première expérience en management, ou accéder prochainement à des fonctions managériales

Accessibilité et délais d'accès

Qualité et indicateurs de résultats

Taux de satisfaction des apprenants

Objectifs pédagogiques

- Appréhender les mécanismes d'un conflit dans une équipe et identifier les différents types de conflits
- Repérer les signes précurseurs de tensions, anticiper des conflits naissants et les désamorcer
- Adopter une posture managériale adaptée et utiliser les méthodes de résolution adéquates à chaque situation

Contenu de la formation

- Les mécanismes liés au conflit
 - Conflit professionnel : de quoi parle-t-on ?
 - Comprendre les différentes phases d'un conflit
 - Les origines potentielles d'un conflit professionnel
 - Situer son rôle et sa posture de manager face à un conflit
- Le rôle majeur de la gestion des émotions dans la prévention des conflits
 - Comprendre le rôle des émotions
 - Garder le contrôle lors d'un échange tendu
 - Développer son intelligence émotionnelle pour prendre du recul
- Prévenir et anticiper les conflits
 - Adopter une attitude pro-active : observer et savoir repérer une situation à risque
 - Prendre conscience des différents profils de personnalités au travail avec les bases de la Process Communication Model®
 - Utiliser la Communication Non Violente (CNV®)
- Gérer un conflit ouvert
 - Sortir de l'impasse relationnelle
 - Être en mesure de faire face aux conflits dans les différents contextes de travail : en présentiel, à distance, en télétravail
 - Appréhender les méthodes de résolution de conflits en fonction des dimensions relation et objectifs
 - Utiliser l'entretien de recadrage pour gérer le conflit
- Prendre en compte l'après-conflit
 - Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
 - Tirer des enseignements des conflits vécus et trouver ses axes de progression
 - Comprendre le rôle de la gestion du stress dans la gestion de conflit

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

En choisissant nos formations, chacune d'entre elles pourront être animées par des intervenants expérimentés et certifiés en coaching professionnels.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Exercices de réflexion sur ses pratiques
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Séances de coaching individuel post-formation (en option)

Prix : Sur devis