

Gérer les situations conflictuelles au sein d'une équipe



Toute personne amenée à diriger une entreprise, manager ou animer une équipe.

Objectif(s) pédagogiques :

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes.
- Anticiper un conflit latent par l'assertivité.
- S'approprier les outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert.
- Gérer un conflit lors d'entretiens opérationnels.
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent.

Moyens :

- Pédagogiques :** un questionnaire préalable vous est adressé afin d'analyser vos attentes.
- Outils spécifiques :** autodiagnostic "styles de management" et de gestion des conflits ; jeux de rôle ; grilles d'analyse ; groupes de travail favorisant l'intelligence collective.
- Techniques :** formation réalisée dans l'une de nos salles dédiées, toutes équipées de moyens audio-visuels.
- Encadrement :** tous les formateurs sont consultants et détiennent également une expérience en entreprise. Ils sont issus d'un 3ème cycle, et sont sélectionnés, formés et supervisés selon un processus qualité interne.



Lieu :

Marseille/Lyon et en entreprise sur commande.



Pré-requis

Expérience souhaitable en management



Durée

2 jours / 14h



DÉROULÉ DE LA FORMATION : 5 étapes

Les différents types de conflits

- Niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.
- Différents types de conflits.

Prévenir et désamorcer le conflit

- Détecter les indices préconflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux.
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.
- Accueillir les demandes et les revendications.

Diagnostic de son comportement face au conflit

- Autodiagnostic personnel : êtes-vous armé pour gérer les tensions et le mécontentement ?
- Identifier, analyser les situations les plus répandues au sein de son service : comment les anticiper ?

Gérer le conflit

- Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels.
- Evaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud".
- Communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression, débloquer la situation, reprendre l'initiative...

Résoudre le conflit

- Repérer les intérêts en présence. Différencier négociable et non négociable.
- Différents types de personnalités difficiles.
- Marge de manœuvre, et options praticables.
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation.
- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise.
- Traiter le contradictoire systématique, le conflictuel, le provocateur, le manipulateur.

Suivi / Evaluation :

- À la fin de la session : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- Une attestation de formation est remise au stagiaire à l'issue de la session.
- Dans le temps : formateur disponible par mail et/ou téléphone. Reprise de contact à 3 ou 6 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.



Un consultant à votre écoute

Marseille **04 96 10 04 10 / marseille@fraissinetetassocies.fr**

Lyon **04 37 48 08 83 / lyon@fraissinetetassocies.fr**