

Gérer les conflits de son équipe

Objectifs :

Découvrir les mécanismes du conflit
 Définir les situations qui mènent au conflit
 Examiner les personnalités conflictuelles
 Comment sortir d'un conflit ? Outils de résolution
 Mettre en lumière les techniques qui permettent de s'en prémunir

Programme :

Le conflit c'est quoi ?

- ✓ Les 3 canaux de la communication et leurs poids respectifs
- ✓ L'importance des émotions dans la communication
- ✓ Se mettre d'accord sur une définition du conflit
- ✓ Grille d'identification des conflits ACM (acteur-conflit-moi)
- ✓ Faire la distinction entre conflit et problème : les six phases de résolution de problème

L'environnement et les acteurs du conflit

- ✓ Identifier les personnalités conflictuelles et leurs comportements
- ✓ Évaluer les situations qui peuvent faire naître des conflits
- ✓ Réflexion personnelle autour de ces 2 thèmes afin d'analyser et anticiper les situations conflictuelles

Comment résoudre un conflit interpersonnel ?

- ✓ L'écoute : facteur clé de la réussite d'une gestion de conflit
- ✓ L'assertivité pour optimiser sa communication
- ✓ Repérer et maîtriser les complémentarités et antagonismes des états internes
- ✓ Comprendre les jeux psychologiques pour résoudre la partie affective du conflit
- ✓ Maîtriser les outils de gestion du conflit interpersonnel

Gérer les conflits au sein du groupe

- ✓ Recueil d'information : évaluer les symptômes et identifier la cause du conflit
- ✓ Reconnaître le conflit et accepter de le régler
- ✓ 1ère cause : Antagonisme entre management et maturité des collaborateurs
- ✓ Evaluer la maturité des collaborateurs.
- ✓ Connaître et adapter son style de management
- ✓ 2ème Cause : Manque de structure
- ✓ Identifier le manque de structure
- ✓ Maîtriser les outils pour résoudre le conflit : recadrage, ajustement et mise en place de règles

Code : A227

En présentiel :

Durée : 2 jours

Prix : 990 € HT

Lieu : Paris

Liste des dates :

18 au 19 janvier
 25 au 27 mars
 24 au 25 juin
 26 au 27 septembre
 26 au 27 décembre

En distanciel :

**Durée : 3 sessions de
 0,5 jour et 1 heure de
 coaching individuel**

Prix : 810 € HT

Liste des dates :

Janvier : 10 matin, 12
 matin et 15 matin
 Avril : 18 après-midi,
 19 après-midi et 22
 après-midi
 Juillet : 04 après-midi,
 05 après-midi et 08
 après-midi
 Octobre : 11 matin, 14
 matin et 18 matin
 Décembre : 12 matin,
 13 matin et 16 matin

Public concerné :

Directeur, responsable,
 manager ...

Intervenants :

Expert en management

Pré-requis :

Aucun

**Techniques
 d'animation :**

Alternance de théorie
 et de pratique.
 Accompagnement.
 Etudes de cas.
 Exercices.
 Mises en situation.
 Retour d'expériences.
 Jeux de rôles.