

ABAKADEMY DU MANAGEMENT

Gestion des conflits

OBJECTIFS

→ Mieux se situer dans son rôle d'encadrant·e ou de salarié·e dans les situations difficiles
→ Développer les comportements efficaces dans les relations personnelles au travail , par une compréhension des mécanismes conflictuels
→ Réguler et prévenir les conflits individuels et collectifs.

PROGRAMME

COMPRENDRE SA PERSONNALITÉ ET CELLE DE L'AUTRE

- Analyser la place et le rôle de chacun (statut, fonction, légitimité)
- Le MBTI
- Comprendre le rôle de ses émotions et du stress

DÉFINIR UN CONFLIT

- Ses sources
- Ses conséquences positives et négatives
- Travail sur les différences de perception et de sens du conflit
- Reconnaître l'intérêt du conflit (mode d'expression, jeux de pouvoir)

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE POUR PRÉVENIR LES TENSIONS ET DÉSAMORCER LES CONFLITS

- Identifier son profil de gestion des conflits et les différentes stratégies traitements des conflits (affirmation , compromis, collaboration ,évitement et accommodation)
- Le triangle victime/sauveteur/persécuteur
- S'approprier la démarche de gestion de conflit et la mettre en pratique pour une issue gagnant /gagnant
- Pratiquer l'écoute active, la reformulation et la négociation

PUBLIC - Tout responsable d'équipe ou collaborateur·rice désireux·se de travailler sur cette problématique

ORGANISATION - Groupe de 6 à 10 participant·e·s

DURÉE - 2 jours +1 jour à 2 ou 3 mois

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

→ Alternance d'auto diagnostics, d'exercices en sous groupes, d'apports théoriques et d'échanges
→ Cartes des conflits et méthodologie
→ Plan d'action et objectifs d'amélioration pour le 3e jour
→ Support de formation

PROFIL DES ANIMATEUR·RICE·S

Des manager·euse·s expérimenté·e·s et professionnel·le·s de la formation en entreprise

COMPLÉTEZ VOTRE FORMATION

→ Techniques de communication au service du·de la manager·euse
→ Management et communication de crise

LES + DE LA FORMATION

→ Mises en situation et jeux de rôle de communication à partir de cas fictifs et réels rencontrés par les stagiaires