Programme de Formation

EFF16 - Managers : prévenir et résoudre les conflits



Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : À distance

Prochaine session : ***début***

fin

Contenu pédagogique

Public visé

Managers déjà en poste ou pressentis pour prendre des fonctions de management souhaitant s'approprier les outils nécessaire pour identifier et résoudre les conflits.

Objectifs pédagogiques

Animer son équipe dans un esprit de bienveillance pour prévenir les conflits

Identifier et analyser les origines des situations conflictuelles

Etablir des relations constructives

Connaître et s'approprier les outils nécessaires pour prévenir et résoudre une situation conflictuelle

Description

Identifier la nature des conflits

- Connaître les différents types de conflits
- Repérer les signes précurseurs et évaluer les conséquences

Partages d'expériences et confrontation de point de vue autour de ses propres pratiques

- Désamorcer un conflit latent
- Résoudre un conflit ouvert
- Gérer des conflits dans des situations de management
- Gérer des conflits violents

Mises en situation filmées : résoudre un conflit dans une situation donnée et débriefing en commun

Adopter un nouveau regard sur les personnalités dites difficiles

- Éviter les catégorisations et stigmatisations
- Diagnostiquer les origines de la difficulté : dimension relationnelle, contextuelle ou personnelle

- Clarifier son rôle de manager dans ces situations

Gérer sa difficulté à interagir avec la personnalité dite difficile

- Analyser et maitriser les différentes réactions d'un personnel difficile
- Gérer ses émotions face à son interlocuteur
- Commencer par associer l'équipe dans le processus d'intégration (ex : team building)
- Gérer les différents types de comportements déviants : soumission, dépendance relationnelle, rigidité, manipulation…
- Évaluer son seuil de tolérance par rapport à la personne dite difficile

Développer son aisance face aux comportements difficiles

- Agir sur les éléments qui interviennent dans l'interaction avec le collaborateur
- Adopter une attitude d'ouverture et de compréhension
- Redéfinir les règles du jeu du groupe concerné et impliquer l'équipe concernée
- Doser l'intervention sur l'organisation ou vis-à-vis du collaborateur

Intégrer les personnes difficiles dans un processus inclusif

- La communication à mettre en place
- Les objectifs et les valeurs à partager
- Les enjeux et la reconnaissance
- Les leviers de motivations

Mise en pratique avec interaction de l'auditoire, jeux de rôle sur l'influence en groupe et illustration de différentes approches stratégiques

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

La formation reposera sur l'alternance d'apports théoriques et de mise en situations tirées du vécu des apprenants.

Moyens et supports pédagogiques

Le support remis aux participants contiendra les points de vigilance, les liens vers diverses ressources documentaires et les cas pratiques.

Modalités d'évaluation et de suivi

QCM de début et de fin de formation

Mise en situation et cas pratiques

Tour de table

Evaluation à chaud