

Parcours Manager Module 3 - Anticiper et gérer les conflits

Public et Objectifs :

Toute personne qui souhaite développer des relations positives pour gérer efficacement les conflits de tous ordres

Périmètre : les conflits interpersonnels, internes à l'équipe avec pour objectif :

- Anticiper les conflits par une meilleure connaissance des types de comportement
- Favoriser une communication non violente
- Savoir identifier les différents types de conflits
- Mobiliser ses ressources pour faire face

Durée : 1 jour en présentiel

Pré-requis : Avoir participé au Module 1 : Prendre une nouvelle fonction de Manager

Méthodes et outils pédagogiques

- Alternance théorie – exercices d'application et mises en situation
- Ateliers pour mise en application directe dans les objectifs opérationnels
- Livret pédagogique individuel composé du support de cours ainsi que d'un espace réservé contenant le résultat des tests et le travail sur le profil comportemental

Programme de formation

Détecter et analyser les sources de conflits

- **Comprendre le conflit**
Définir le conflit
Distinguer les différentes natures de conflit
Identifier les causes et les manifestations de conflits
- **Travailler les risques de conflits selon les personnalités**
Les risques de conflits selon :
 - * nos comportements naturels, nos valeurs,
 - * notre rapport au temps, à l'autorité...Identifier les différentes attitudes face au conflit

Gérer les conflits

- **Traiter un conflit**
Les comportements à éviter
Distinguer besoin et solution
Repérer le mode le plus adapté pour gérer le conflit
Démarches pour rétablir la communication : entendre la critique - déjouer la manipulation - repérer mes alliés - réinstaurer le dialogue - mettre en place des solutions négociées
Sortir de la crise
- **Anticiper pour éviter le conflit**
Les modalités de communication adaptées à chaque typologie
Les bases de la communication non violente
L'écoute active

Tout au long de la formation, l'intervenante accompagne les participants individuellement dans leur réflexion et apporte des recommandations en lien avec les objectifs de développement de chacun.