

Anticiper et résoudre les conflits

Pour qui ?

Cadres dirigeants, managers de B.U ou divisions, responsables d'équipes difficiles et/ou numériquement importantes.

Objectifs :

Comprendre et prévenir les conflits.
Etre conscient du côté positif du conflit.
Instaurer une communication efficace pour tirer parti des désaccords.



© Kromosphere / Fotolia

Programme :

1. Cerner le conflit

- Distinguer problèmes, tensions et conflits
- Identifier la gravité et la nature du conflit
- Connaître la réaction de chaque collaborateur en situation de conflit
- Tirer parti du conflit, voir le positif

2. Identifier les sources du conflit

- Détecter les signaux d'alarme
- Identifier les comportements engendrant un conflit
- Faire attention aux jeux de pouvoir
- Repérer les causes, rationnelles ou émotionnelles ?

3. Prévenir les conflits

- Créer un environnement favorable à l'écoute, à la compréhension et à la communication
- Exprimer ses reproches de manière positive : la méthode DESC
- Repérer les comportements conflictuels : passivité, agressivité et manipulation
- Veiller aussi bien au verbal qu'au non verbal

4. Résoudre les conflits

- Développer les qualités essentielles à la gestion de conflit
- Favoriser le dialogue, la confrontation des points de vue
- Faire rechercher les solutions en fixant des objectifs réalistes
- Utiliser les méthodes de négociation, médiation et arbitrage

Les + pédagogiques :

- Session animée à partir d'un cas concret. Différentes situations sont soumises aux participants qui constituent les étapes clés du développement du conflit.
- Accompagnement managérial individuel envisagé.

Management et
Conduite de P rojet