



Manager les conflits dans son équipe



02.46.56.60.90

formation@pharmelis.com

Objectifs pédagogiques

- Diagnostiquer et analyser un conflit
- Gérer les 4 différents comportements du conflit
- Susciter la coopération en gérant les opposés
- Utiliser le répertoire des émotions et savoir l'appliquer
- Sortir d'un conflit positivement

Public concerné

Managers, cadres

Collaborateurs souhaitant réussir à traiter et sortir de situations conflictuelles

Bénéfices

Cette formation permet une mise en lumière des conflits interpersonnels, et plus particulièrement leur genèse. Les ateliers de mise en situation assurent l'équilibre théorie-pratique et complètent les entraînements basés sur les situations vécues des participants.

Fiche Pratique



Durée

2 jours



Lieux

Paris – Boulogne

Chartres

Autres lieux sur demande



Effectif

3 à 8 participants

Formations de groupe en intra sur demande



Coût

1200 € H.T. par participant

Devis sur demande pour toute formation sur mesure

Programme

Préalable:

Questionnaire de personnalité qui analyse les traits du comportement et les motivations

Jour 1 :

Conflits: formes et mécanismes

- Problème, tension, conflit... de quoi parle-t-on ?
- Conflits interpersonnels, structurels, organisationnels... Identifier les types et les niveaux de conflit
- Les différentes étapes d'un affrontement
- Prévenir, attendre ou gérer, quel comportement adopter ?

Décoder le fonctionnement de ses interlocuteurs en situation complexe

- Appréhender les différents comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur...
- Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non-verbaux
- Repérer les manipulations quotidiennes
- Reconnaître et canaliser les émotions de vos collaborateurs

Jour 2 :

Les clés pour prévenir et maîtriser les conflits

- Identifier son profil de manager
- Mettre en place les règles du jeu
- Créer les conditions pour préserver la cohésion et les liens de l'équipe
- Prévenir et traiter les conflits au quotidien par une meilleure communication
- Savoir exprimer ses consignes, reproches et ressenti de façon positive
- Convaincre et faire passer un message sur un mode objectif
- Génération Y et situations conflictuelles

Traiter le conflit : quelle stratégie d'intervention adopter ?

- Négociation ou médiation : comment choisir ?
- Favoriser une confrontation positive : les techniques d'assertivité
- Analyser les démarches et étapes pour une résolution gagnant-gagnant
- Manager le stress lié à l'affrontement et recréer une dynamique positive: dédramatiser, gérer l'agressivité, réinstaurer la confiance

Découvrez nos autres formations dans la rubrique
« Management » sur www.pharmelis.com