

MANAGER EN SITUATION TENDUE

MANAGEMENT

Réf. MUST

Anticiper et gérer les conflits au sein de son équipe

Ce stage m'a surtout appris à oser intervenir, à prendre les devants pour éviter qu'une situation ne dégénère au sein de mon équipe.

Martin (chef d'équipe)



2 jours soit 14 heures



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Tout responsable recherchant une nouvelle façon d'interagir avec ses collaborateurs.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Repérer et connaître les mécanismes des conflits ;
- Faire face aux désaccords avec diplomatie et assurance ;
- Mettre en œuvre des outils de régulation, de médiation et d'arbitrage pour sortir d'un conflit.

MÉTHODE

- Pédagogie participative.
- Jeux de rôle à partir de cas réels.
- Remise de supports.



PROGRAMME

Comprendre le conflit : analyse, origines et conséquences

- Les différents types de conflits.
- Les origines des conflits : ce qui les provoque et ce qui les entretient.
- Les conséquences des conflits : au niveau relationnel, au niveau de l'entreprise, au niveau des objectifs collectifs.

Analyser les comportements

- Repérer les "non-dits" et les jeux psychologiques sous-jacents.
- Identifier les motivations, les intérêts et les bénéfices éventuels de chacun.
- Être vigilant sur ses interprétations relationnelles.

Traiter les conflits manager/subordonné : savoir s'affirmer pour mieux désamorcer le conflit

- Prendre de la distance : développer son contrôle émotionnel.
- Utiliser des outils de régulation : écouter de manière neutre, questionner et reformuler...
- Mener un entretien de recadrage.
- Apprendre à dire non sans provoquer de tensions.
- Faire une critique constructive.
- Répondre à une critique justifiée ou injustifiée.
- Proposer une alternative positive.
- Construire des solutions et formaliser les accords.

Traiter les conflits entre membres de l'équipe

- Repérer les conflits larvés.
- Savoir gérer les comportements de "victime".
- Trouver sa place et identifier son rôle à jouer : médiateur, arbitre, régulateur ?
- Intervenir en qualité de médiateur dans les conflits au sein de l'équipe : mener une confrontation constructive, aider à adopter une solution satisfaisante pour les deux parties, contrôler l'application sur le terrain.

Traiter les conflits "violents"

- Faire face à la mauvaise foi et à la violence physique et/ou verbale.
- Déterminer quand il faut mettre un terme à l'entretien quand il n'est plus constructif.
- Sortir de l'impasse relationnelle.