

Programme de la formation

J 1 : Matin

Différencier problème, tension, crise et conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Comment et pourquoi le conflit ?

Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?

Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits

Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture

Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité

J 1 : Après-midi

Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir

Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit

Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions

Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance

Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire

Envisager l'avenir une fois le conflit résolu

J 2 : Matin

Assumer ses responsabilités face aux conflits

Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits (exploitation des profils Intelli7* de chaque participant)

Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions

J 2 : Après-midi

Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade

Mettre en place un processus de régulation

Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage

Mettre en place de nouvelles règles du jeu

Synthèse de la formation

Conclusions

Questionnaire d'appréciation de la formation

Test de fin de formation

Durée de la formation

2 jours (14 h en présentiel)