



Maîtrisez les conflits pour managers niveau 2

Maîtrisez les conflits pour managers niveau 2

durée : 2 jour(s)

code formation : MC2

Description :

Ce cursus de très haute technicité enseigne aux managers les techniques de régulation des conflits avérés et les moyens d'en faire une réelle opportunité d'apprentissage.

Pré-requis :

Souhaiter maîtriser les techniques déjà acquises de gestion efficace et sereine des conflits spécifiques aux situations de management en environnement potentiellement hostile

Programme :

Comprendre les causes et les mécanismes des conflits

- | Identifier les différents types de conflits : malentendus, conflits d'intérêt, de valeurs.
- | Prendre conscience de : son contrôle émotionnel, son pouvoir d'influence, sa capacité d'empathie.
- | Comprendre les signes avant-coureurs d'une crise et sa transformation en conflit ou comment naissent et perdurent les conflits
- | Connaître les comportements générateurs de conflits
- | Reconnaître les différents modes d'expression d'un conflit

Se donner les moyens d'anticiper les conflits

- | Remplacer la fuite, l'agressivité et la manipulation par l'assertivité.
- | Apprendre à dire non sans provoquer de tension.
- | Adresser une critique constructive.
 - | **Savoir identifier la nature du conflit potentiel**
- | Prendre du recul.
- | Déterminer les causes du conflit : organisationnelle, relationnelle, divergence d'intérêts.
- | Elaborer une stratégie d'intervention.
 - | **S'approprier les outils de régulation**
- | Questionner pour savoir sur quoi repose la tension.
- | Ecouter avec neutralité.
- | Reformuler les positions.
- | Entrer dans la zone de l'autre.
- | Argumenter.
- | Réfuter.
- | Proposer une alternative positive.

Elaborer une strat?gie de contournement des conflits

Elaborer un consensus.

R?pondre positivement aux objections.

Trouver la MESORE : meilleure solution de rechange

Passer à l'action : résoudre les conflits ouverts

Comprendre et accepter ses ?motions.

Prendre de la distance : projection mentale et d?tente physique.

Savoir traiter les ?motions de ses interlocuteurs : agressivit? acceptable/inacceptable.

Am?liorer sa ma?trise des environnements stressants.

D?velopper sa capacit? de distanciation et de raisonnement.

Identifier les repr?sentations en jeu dans les situations d'agressivit?

- Ce que je ressens comme difficile ou agressif.
- Ce que le "client" ressent comme difficile ou agressif.
- Les interactions entre les "postures" des acteurs.

G?rer les conflits dans les situations de management

S'affirmer face ? ses collaborateurs.

Ma?triser les r?flexes de base en situation conflictuelle

Utiliser les r?gles de communication "facilitantes"

Apprendre ? se centrer sur son objectif lors d'?changes conflictuels

Rechercher des solutions dans un esprit gagnant – gagnant

Assumer le statut d'arbitre et arbitrer un conflit au sein de son service

Savoir assumer ses responsabilit?s en cas de conflits

R?soudre un conflit lors d'un entretien d'?valuation.

Mener un entretien de recadrement.

Aider ? la r?solution des conflits au sein de l'?quipe par la m?diation

Rep?rer les conflits larv?s.

Savoir g?rer les comportements de ? victimes ?.

Intervenir en m?diateur dans les conflits interpersonnels : ?couter de fa?on neutre chaque point de vue ; r?aliser une confrontation constructive ; faciliter l'adoption d'une solution satisfaisante pour chaque partie ; v?rifier et suivre son application sur le terrain.

Pr?venir la situation d'agression

- Structurer la relation et le cadre de l'?change.
- Prendre en compte ses a priori, ses peurs, ses repr?sentations n?gatives.
- Trouver les attitudes physiques ni d?fensives, ni agressives, ni fuyantes mais affirm?es.

Traiter le conflit violent

Faire face ? la col?re, la mauvaise foi, la confusion.

Savoir mettre un terme ? un ?change destructeur.

Sortir de l'impasse relationnelle.

Agir en situation hostile

- Clarifier rapidement les contraintes et objectifs (ce qui vient de moi, de l'autre, du contexte).
- Transformer le conflit en probl?me ? r?soudre.
- Trouver les mots justes et les attitudes physiques efficaces.

Intervenir en situation d'agression d'?j? engag?e

- Se positionner dans la relation.
- Intervenir seul ou ? deux.
- Gagner du temps.
- N?gocier et choisir les solutions de repli.

L'impact des attitudes et des comportements dans les relations de travail

Repérer les comportements manifestés par les différents traits de personnalité?

Identifier les situations dans lesquelles ces comportements se manifestent : quand, avec qui, dans quels contextes, avec quels enjeux

Les spirales et les entraînements

Les réactions générées par certains comportements

Clés de compréhension

Les traits de caractères et les attitudes au travail face à des situations professionnelles

Développement et évolution des traits de personnalité?

Les modifications des traits de personnalité?

Différencier le normal du pathologique

Exemples de traits de personnalité difficile : l'éternel pessimiste, l'irascible, le colérique...

Adapter son mode de communication

Connaître ses propres traits de personnalité?

Les gérer en fonction des situations et des attitudes

Gérer les personnalités difficiles

Quel comportement adopter selon les différents traits de personnalité??

Mobiliser les énergies pour faciliter les relations

Sortir des situations de blocage

Cas particulier : Focus sur le harcèlement, élément générateur de conflits lourds

Définir les notions de harcèlement moral, sexuel et discrimination.

Respecter les nouvelles mesures de lutte contre les discriminations (Loi sur l'égalité salariale et l'égalité des chances).

Repérer les situations à risques.

Savoir distinguer ce qui relève de la pratique managériale, du harcèlement, de la discrimination.

Identifier les conséquences pour la victime.

Prévenir le harcèlement dans l'entreprise ou au sein d'une équipe

Connaître les obligations générales de prévention.

Replacer le rôle des représentants du personnel, du service de santé au travail, de l'inspection du travail.

Mettre en place une politique de prévention concertée.

Agir concrètement en cas de harcèlement

Analyser la situation (entretiens, écrits, témoignage...).

Accompagner la personne "harcelée".

Mettre en place un plan d'actions adapté?.

Mener un entretien avec la victime et un harceleur.

Évaluer la charge de la preuve et les sanctions encourues.

Respecter le statut protecteur de la victime ou des témoins.

Mettre en oeuvre le cas échéant une procédure disciplinaire.