



Maîtrisez les conflits pour managers, niveau 2

MC2

2 JOURS



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

Déroulement

Complément idéal de la formation EGILIA « Maîtrisez les conflits, niveau 1 », ce cursus permet de perfectionner les techniques déjà acquises de gestion efficace et sereine des conflits spécifiques aux situations de management en environnement potentiellement hostile. Complet, il met en œuvre les méthodes suivantes : P.N.L. (programmation neurolinguistique) A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)



Public

- Managers
- Responsables d'équipe
- Encadrant de proximité
- Chefs de projet
- Chefs de service ou de département qui désirent perfectionner leurs compétences en gestion de conflits



Pré-requis

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



Certifications

- Certification par l'Institut Européen de Management des Entreprises



Programme

- **Comprendre les causes et les mécanismes des conflits**
- **Se donner les moyens d'anticiper les conflits**
 - Savoir s'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
 - Savoir identifier la nature du conflit potentiel
 - S'approprier les outils de régulation
 - Elaborer une stratégie de contournement des conflits
- **Passer à l'action : résoudre les conflits ouverts**
 - Prendre en compte la dimension émotionnelle
 - Gérer les conflits dans les situations de management
 - Aider à la résolution des conflits au sein de l'équipe par la médiation
 - Traiter le conflit violent
- **L'impact des attitudes et des comportements dans les relations de travail**
 - Clés de compréhension
 - Adapter son mode de communication
 - Gérer les personnalités difficiles
- **Cas particulier : Focus sur le harcèlement, élément générateur de conflits lourds**
 - Harcèlement moral, sexuel et discrimination : de quoi parlons-nous ?
 - Prévenir le harcèlement dans l'entreprise ou au sein d'une équipe
 - Agir concrètement en cas de harcèlement



Vous serez capable de...

Désamorcer les conflits spécifiques aux situations de management

- Repérer les signes avant-coureurs des conflits
- Anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs
- Prévenir et/ou gérer des situations conflictuelles internes et externes
- Rester attentif et ferme face aux comportements agressifs
- Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- Choisir le mode d'intervention et les comportements adaptés
- Mettre en œuvre les outils de régulation pour sortir du conflit
- Traiter de tous les niveaux de conflits, y compris violents

egilia[®]
LEARNING