



INSCAE

GESTION DES CONFLITS

Aucune description

Niveau : Avancée

Prix : à partir de 0,00 Ar HT

Durée : 3 jours | 18 heures

Place : personnes

Sessions

Objectifs de cette formation

- Identifier les prémices de conflits.
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Réguler et sortir des conflits, dans son rôle de manager

- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance

Programmes de cette formation

- - THÈME 1 : DIFFÉRENCIER PROBLÈME, TENSION, CRISE ET CONFLIT
 1. Qu'est-ce qu'un conflit ?
 2. Comment et pourquoi le conflit ?
 3. Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
 4. Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits .
 5. Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture .
 6. Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.
- - THÈME 2 : ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS
 1. Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir .
 2. Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit .
 3. Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle" .
 4. Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance .
 5. Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire .
 6. Envisager l'avenir une fois le conflit résolu .
- - THÈME 3 : ASSUMER SES RESPONSABILITÉS FACE AUX CONFLITS
 1. Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits .
 2. Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions .
- - THÈME 4 : SORTIR DES CONFLITS PAR LA RÉGULATION, LA MÉDIATION OU L'ARBITRAGE

1. Mettre en place un processus de régulation .
2. Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage .
3. Mettre en place de nouvelles règles du jeu