

Anticiper et résoudre les conflits au quotidien

39

Atelier pratique

Objectifs

- Détecter les tensions,
- Analyser les mécanismes qui régissent les dynamiques des conflits individuels ou collectifs,
- Maîtriser les entretiens de résolution de conflit et trouver des solutions réalistes,
- Agir sur le moyen terme en instaurant un climat de dialogue constructif et éviter ainsi que les conflits ne se reproduisent.

Participants

- Tout manager devant faire face à des tensions au sein de son équipe.

Niveau général stagiaires :

Tous niveaux

Programme 2 jours

- **Comprendre le conflit :**
 - détecter les manifestations de tensions,
 - analyser les causes et sa propre responsabilité dans l'alimentation du conflit : agressivité, fuite et dénégation, manipulation, provocation...,
 - comprendre les mécanismes d'auto-renforcement qui régissent et démultiplient les dynamiques de conflits,
 - identifier les avantages et les inconvénients des conflits,
 - dédramatiser et tirer parti du conflit : clarification, outil de résolution de problèmes.
- **Gérer le conflit :**
 - diagnostiquer la gravité et la nature du conflit,
 - faire clarifier les désaccords mutuels,
 - faire exprimer les besoins et changements attendus : enjeux personnels, enjeux professionnels...,
 - aider chacun à prendre de la distance et à identifier les schémas dans lesquels il s'enferme,
 - faire rechercher les solutions en fixant des objectifs réalistes,
 - choisir des solutions par le canal le plus pertinent : négociation, médiation, décision hiérarchique,
 - accompagner le respect de la mise en œuvre,
 - rechercher les comportements d'ouverture : écouter et comprendre, expliquer et s'expliquer, prendre de la distance, renoncer ou ne pas renoncer.
- **Anticiper le conflit :**
 - développer l'écoute et la compréhension,
 - détecter les signes avant-coureurs des conflits,
 - faciliter l'expression de l'autre,
 - créer des conditions d'organisation favorables,
 - favoriser le dialogue,
 - agir sur les ressorts de la motivation,
 - clarifier les rôles et leur complémentarité.

Méthode pédagogique :

Méthode active et participative.

Apports méthodologiques illustrés de nombreux entraînements : études de cas en sous-groupes, auto-diagnostics, jeux de rôles, mises en situation filmées et commentées.

Élaboration de plans de progrès et d'actions personnels (carnet de route).

Formation animée par un Conseil spécialisé en management, ayant une bonne connaissance du milieu industriel et de ses pratiques managériales.

Réf. : **M58**

Cette formation est réalisée à la carte

Inscription : 600 € HT

Durée, dates et lieux :

à Paris :

► 24 au 25 novembre 2010

Renseignements et réservations :

Tél : 01 53 89 24 70 - Fax : 01 53 89 24 71

Mail : contact@irfip.org

Bulletin d'inscription en page 103

sur mesure et sur site

Formation réalisable

1.5 Management opérationnel