

Manager : S'affirmer et gérer les conflits

Réf : PH007

MAJ : 07/23

Public concerné

Toute personne responsable d'une équipe
Effectif : de 1 à 10 personnes

Durée

3 jours – 21 heures

Pré-requis

Aucun

Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires
Test – Exercices
Apports théoriques
Exposé
Pédagogie essentiellement participative prenant en compte l'expérience et les questions des participants.

Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

Lieu

En INTRA : dans vos locaux

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- de s'affirmer sans autoritarisme
- d'anticiper les conflits
- de gérer les situations conflictuelles
- de développer sa confiance en soi

Contenu du stage

Identifier sa propre personnalité : points forts – points faibles

Comprendre les comportements qui en résultent
Définir correctement des objectifs (SMART)
Construire sa grille de progression
Prendre confiance en soi

S'affirmer

Savoir prendre de la distance pour rester objectif
Faire preuve d'autorité sans autoritarisme : savoir dire non
Etre assertif
Ne négocier que ce qui est négociable

Les différents conflits

Les conflits ouverts et latents
Les différents niveaux de conflits
Les acteurs du conflit

Les causes des conflits

L'organisation de la structure et des équipes
Les méthodes de management
Les relations inter-personnelles

Anticiper – Traiter le conflit

Les enjeux psychologiques des acteurs
Les motivations et stratégie d'action : notion de bénéfices secondaires

Les stratégies de résolution :

La pratique de la négociation au quotidien
Les méthodes : recherche du compromis ou du consensus
La stratégie gagnant / gagnant
Les comportements efficaces et inefficaces

Sortir du conflit

Créer des conditions favorables à la mise en application des décisions
Définir des nouvelles règles

Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :
Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..
Questionnaire de fin de formation
Evaluation de satisfaction

Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques