

Management des Équipes

OBJECTIFS

Comprendre la dynamique des conflits.
Savoir anticiper les conflits et identifier les méthodes de résolution.

Acquérir des méthodes pour sortir du conflit par le dialogue

PARTICIPANTS

Cette formation est destinée à toute personne qui, dans le cadre de son activité, est confrontée à des conflits potentiels : managers, responsables d'équipes ou de structures, chefs de projets, ingénieurs commerciaux, mais également à toute partie prenante que son activité conduit à échanger et à négocier avec d'autres entités de l'entreprise ou de l'extérieur.

PRE-REQUIS

Aucun.

METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques, applications et études de cas.

MOYENS

Salle avec vidéoprojecteur et paperboard.

Gestion des conflits

PROGRAMME

✓ Introduction

- Qu'est-ce qu'un conflit
- Comprendre pourquoi les conflits sont inévitables
- Pourquoi résoudre les conflits
- Pourquoi les conflits peuvent être positifs
- Origine et typologie des conflits

✓ "Processus" du conflit

- Les cinq phases : des prémices au conflit déclaré
- Savoir reconnaître ces phases
 - Phase de prémices
 - Phase de divergences latentes
 - Phase d'agitation
 - Phase de contestation
 - Phase de conflit déclaré

✓ Conception d'une démarche de résolution du conflit

- Se situer dans le processus
- Différentes réponses au conflit
- Outils disponibles (négociation, conciliation, médiation, etc.)
- Mise en œuvre de la démarche retenue pour la résolution du conflit
- Facteurs de réussite de chaque outil

✓ Communication et échanges

✓ Conclure un conflit

✓ Capitaliser et améliorer ses pratiques

