

### Objectifs

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

### Profils

Tout manager, hiérarchique ou transversal, chef de projet qui souhaite faire face aux conflits et maintenir sa légitimité managériale

### Animateur

Cette formation est animée par un expert en management et conduite du changement

### Prérequis

Avoir une expérience de management

### Durée

2 jours

### Méthode pédagogique

- Nos formateurs sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine
- Une formation action : chacun part de son contexte professionnel

## Programme

### Différencier problème, tension, crise et conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité

### Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle"
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
- Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu

*Atelier : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité*

### Assumer ses responsabilités face aux conflits

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions

*Atelier : en binômes : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever*

### Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade
- Mettre en place un processus de régulation
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu

*Atelier : Mon autodiagnostic : ce qui fonctionne, ce qui est à modifier, mes 3 priorités clefs*