

Managers, gérez les conflits

Intervenant :

Consultant expert en management

Public :

Tout manager devant faire face à la gestion de conflits

Durée :

2 jours

Lieu :

Paris 17e - Métro : Charles de Gaulle-Étoile

S'inscrire :

En prenant contact avec notre consultant :

Tél. 01 55 37 04 04

cfm@cfmconseils.com

Objectifs :

- Identifier les signes, diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Maîtriser des méthodes pour réguler les zones de conflits
- Élargir son diagnostic pour anticiper les prochains différents

Programme :

1. Analyser un conflit
- Lié à un projet, des principes, des valeurs, lié à des désaccords sur des modalités ou lié au relationnel
- Déterminer le niveau du conflit, sa gravité

2. Canaliser ses comportements
- Analyser et déterminer la situation
- Considérer ses émotions et son domaine de croyances
- Déterminer une ressource dite positive

3. Engager une strat?gie
- Comprendre la strat?gie des diff?rents acteurs
- Déterminer leurs motivations, leurs intérêts, leurs bénéfices éventuels
- Observer le non verbal

4. Amener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive
- Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage, médiation
- Le recadrage positif, l'humour, le changement de plan
- Le repositionnement en « gagnant/gagnant »

5. Sortir des conflits par la régulation
- Comprendre comment l'autre construit le conflit
- Chercher à rétablir la confiance et mettre en place de nouvelles règles du jeu
- Se placer en tant que médiateur ou faire appel à un professionnel de la médiation

6. Appréhender l'avenir
- La genèse des conflits et les signes manifestes
- Comprendre les mécanismes de détérioration du climat
- Renforcer la qualité de la relation

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques
- Travail de réflexion sur les comportements connus par le stagiaire en situation réelle
- Étude de cas proposée par le stagiaire et la formation