Managez en désamorçant les conflits

RÉF | 5100

OBJECTIF ET CONTENU

Programme

Objectif:

Distinguer les différents types de conflits et leurs causes

Adapter son type d'intervention selon l'évolution du conflit

Gérer une réunion pour faciliter la résolution d'un conflit

Public: Responsables d'équipe, de groupes de travail...

Prérequis:

Bases de la gestion d'équipe

Programme:

Apprivoiser le conflit : croyances et réalités

Certains voient des conflits là où d'autres ressentent de légères tensions. Certains souffrent ou fuient

alors que d'autres trouvent la situation pétillante. Le conflit serait-il vécu différemment selon les individus ?

Nous partirons du postulat qu'un conflit n'est que le signal qu'un changement est nécessaire.

Différents types de conflits... à gérer différemment

Du simple malentendu au conflit d'intérêts en passant par le conflit de personnalités, tous les conflits ne

se traitent pas de la même façon. Reconnaître le type de conflit face auquel on se trouve permet de savoir

comment l'aborder.

Analyser l'origine du conflit par la grille d'Ardoino

L’origine d’un conflit peut se situer à différents niveaux. En abordant un seul angle de vision, ses causes

réelles nous échappent et nous risquons de le voir resurgir sous un autre aspect. L’analyse de l’origine

du conflit selon la Grille d’Ardoino nous permet de l’aborder sous tous ses angles et de choisir les

stratégies qui vont permettre de le gérer durablement.

Détecter les étapes du conflit et les actions adéquates qui y correspondent

Un conflit se déroule suivant une progression que l’on peut distinguer en plusieurs étapes. L’intervention

du manager sera différente selon l’étape dans laquelle on se situe.

Gérer une réunion pour résoudre un conflit : entre diriger et faciliter

Comment intervenir dans un conflit entre deux ou plusieurs de vos collaborateurs ? Entre l’arbitre et le

facilitateur, l’équilibre est à installer.

Faciliter les échanges et pratiquer l’écoute active

La résolution d’un conflit ne se base pas uniquement sur le fait de trouver une solution. L’écoute active du

ressenti et des besoins de chacun est primordiale pour dissiper les ressentiments ultérieurs. Le manager

peut être l’instigateur de ce processus.

Travailler sur les besoins individuels et les intérêts communs

La méthode de Thomas Gordon nous propose une voie coopérative pour résoudre un conflit de groupe en

nous focalisant sur les intérêts communs tout en tenant compte des besoins individuels : un résultat

gagnant/gagnant.

Méthodologie: Analyses de cas, réflexions et exercices au départ du vécu des participants, jeux de rôles filmés

Type de formation Institutionnel

ORGANISATION

Durée 1 jour

Horaire en journée 9h - 16h30

Début Le 24/11/2020

Coût 225 € la journée

CONDITION D'ADMISSION

EN PRATIQUE

Pour s'informer et postuler

Organisme

Bruxelles Formation - BF entreprises
Rue de Stalle 67
1180 Uccle
Tél: 02 371 73 50
http://www.bruxellesformation.be

Pour connaître les dernières informations publiées, consultez cette fiche sur Dorifor.be © Bruxelles Formation