

OBJECTIF

Ce séminaire a pour but de donner au manager les outils qui lui permettront de gérer les conflits au sein de son équipe.

PRE-REQUIS

La formation est ouverte aux managers et à toute personne amenée à gérer une équipe.

CONTENU

Identifier le conflit

- ◆ Comprendre ce qu'est un conflit
- ◆ Comprendre comment le conflit a débuté
- ◆ Avouer que le conflit existe
- ◆ Identifier les personnalités en présence

Elucider le conflit

- ◆ Connaître les possibilités pour affronter un conflit
- ◆ Connaître les différentes étapes pour résoudre un conflit

Apprendre à gérer les conflits (avec les outils de l'assertivité)

- ◆ Chercher la meilleure solution
- ◆ Avoir une vue critique sur les différentes solutions
- ◆ Evaluer si la solution est bonne pour les deux parties
- ◆ Contrôler périodiquement la solution
- ◆ Contrôler si la solution trouvée satisfait vraiment les deux parties
- ◆ Modifier la solution si nécessaire
- ◆ Savoir appliquer la solution au quotidien

Les stratégies de prévention de conflit

- ◆ Ecouter – rassembler – bâtir
- ◆ Identifier les stratégies présentes dans l'équipe.
- ◆ Chercher des stratégies alternatives gagnantes.
- ◆ Tester à travers des exercices pratiques ces nouvelles stratégies