

#### **INSCAE**

# **GESTION DES CONFLITS**

### Aucune description

Niveau : Avancée

Prix: à partir de 0,00 Ar HT

Durée : 3 jours | 18 heures

Place: personnes

#### **Sessions**

## Objectifs de cette formation

- Identifier les prémices de conflits.
- 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

#### Programmes de cette formation

- - THÈME 1 : DIFFÉRENCIER PROBLÈME, TENSION, CRISE ET CONFLIT
  - 1. Qu'est-ce qu'un conflit ?
  - 2. Comment et pourquoi le conflit ?
  - 3. Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
  - 4. Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits .
  - 5. Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture .
  - 6. Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.
- - THÈME 2 : ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS
  - 1. Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir .
  - 2. Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit .
  - 3. Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle".
  - 4. Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance .
  - 5. Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire.
  - 6. Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.
- - THÈME 3 : ASSUMER SES RESPONSABILITÉS FACE AUX CONFLITS
  - 1. Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits .
  - 2. Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions .
- - THÈME 4 : SORTIR DES CONFLITS PAR LA RÉGULATION, LA MÉDIATION OU L'ARBITRAGE



- 1. Mettre en place un processus de régulation .
- 2. Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage .
- 3. Mettre en place de nouvelles règles du jeu

