

Gérer les conflits dans l'équipe

PUBLIC

Managers.

OBJECTIFS

- Développer les compétences relationnelles des cadres pour leur permettre :
 - D'instaurer ou de restaurer une communication efficace contribuant à la cohésion d'équipe,
 - D'intervenir en prévention et en gestion des conflits.
 - Savoir repérer les dysfonctionnements de la communication qui entravent la cohésion d'équipe.
 - Savoir éviter les comportements à risque générateurs de conflits.
 - Savoir utiliser des compétences facilitatrices de la communication, pour encourager l'expression des personnes et restaurer la confiance mutuelle.
 - Savoir apaiser les tensions par la pratique de l'écoute active empathique.
 - S'initier à la conduite d'un entretien de résolution de conflit pour gérer les tensions, désamorcer les résistances, résoudre les problèmes de façon responsabilisante et favoriser la coopération.
- Les compétences facilitatrices de la bienveillance mutuelle :
 - Les techniques d'écoute pour désamorcer les résistances,
 - Les techniques d'affirmation de soi qui évitent le rapport de force.
 - Les étapes d'un entretien de résolution de conflit qui favorise le respect mutuel et la coopération.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Nommer les comportements à risque générateurs de conflits.
- Adopter une posture d'écoute active face à une expression émotionnelle.
- Désamorcer les résistances des partenaires pour parvenir à un dialogue apaisé.
- expliquer et de suivre les étapes d'un entretien de résolution de conflit "gagnant-gagnant".

SUIVI/ÉVALUATION

- Émargement à la demi-journée.
- Une attestation de fin de formation sera remise à chaque stagiaire ayant participé à toute la session.

DURÉE/INTERVENANT

14 heures (2 jours). Formateur consultant.
Thème d'intervention : efficacité relationnelle, pédagogique et managériale.

PRIX

Intra-entreprise : 2 400€ par session.
Inter-entreprise : 420€ par stagiaire.

CONTENU

- Le fonctionnement systémique de la communication interpersonnelle.
- Les dysfonctionnements relationnels et les comportements à risque.
- La notion de conflit : repérage des mécanismes.