Prenez de la hauteur

Manager et gérer les conflits

Durée de la formation :
2 x 2 jours (28h)

Horaires de formation
08h45 – 12h30 / 13h45 – 17h00

Pré-requis
Exercer un rôle d'encadrement, avoir une autorité hiérarchique directe auprès d'une équipe de collaborateurs. Venir avec des questions et exemples concrets issus de sa réalité terrain

Public visé
Toute personne responsable d'une équipe qui désire appuyer sa pratique sur les concepts et principes fondamentaux du management. Toute personne souhaitant perfectionner ses méthodes de résolution de conflit.

Objectifs et compétences visées
Découvrir ce qu'implique son rôle de manager. Savoir comment en relever les défis. Faire une lecture exacte de son contexte pour se positionner habilement. Élaborer son plan de réussite. Repérer les situations conflictuelles. Savoir analyser ce qui se passe. Choisir et déployer la stratégie de gestion de conflit adaptée à la situation. Savoir comment canaliser ses émotions et maîtriser son comportement en situation tendue ou conflictuelle

Organisation
Formation animée en présentiel. Groupe de 3 à 8 personnes. Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.

Le formateur
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.

Moyens techniques et pédagogiques
Alternance entre théorie et pratique. Mise à disposition d'une salle équipée. Support de cours.

Validation des acquis et attestation
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées. Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

Module 1 : Comprendre son rôle de manager pour en relever les défis
Comprendre les niveaux de management
Les causes d'échec et vecteurs réussite
Les différentes façons d'être un leader
Comment passer de la vision à l'action
Présentation d'un modèle de management

Module 2 : Savoir Diriger – Piloter
Partager la vision, déterminer la stratégie
Assumer son autorité
Trouver et ancrer sa légitimité
Découvrir le management situationnel, le pratiquer

Module 3 : Organiser l'équipe et le travail
Développer une organisation efficace : spécialisation & polyvalence
Anticiper, constater, reporter
Poser le cadre expressément, mettre en œuvre un contrat managérial adapté à chaque collaborateur
Instaurer ou redéfinir l'environnement réglementaire du service, le faire respecter et l'actualiser
Se doter des outils appropriés pour structurer l'organisation : tableau de répartition des tâches, tableau des compétences acquises, fiche de poste
Développer les outils de suivi opérationnel : plan d'action, tableau de bord, réunion mensuelle de suivi, entretien individuel de suivi

Module 4 : Entretenir la Motivation
Connaître les mécanismes de motivation
Identifier les outils de motivation existants et ceux à votre disposition
Élaborer et mettre en œuvre son plan de motivation adapté à chaque collaborateur
Maintenir un cycle permanent d'appréciation

Module 5 : Communiquer et relayer l'information
Connaître et pratiquer les bases de la communication
Identifier les actes de, management à poser tout au long de la relation avec l'équipe : réunion de présentation, briefing individuel, réunion de service, revue d'objectifs, entretiens professionnels, réunion de motivation, …
Maîtriser les techniques de communications afférentes à chaque exercice.

Module 6 : Négocier au quotidien
Prévenir et anticiper les conflits au sein de l'équipe
Jouer le rôle de médiateur chaque fois que nécessaire
Négocier avec la hiérarchie ce qui est négociable
Savoir quels sont les points non négociables

Module 7 : Comprendre le conflit
Définition d'un conflit ?
Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
Quelles en sont les manifestations ?
Savoir faire une lecture exacte de ce qui se joue
Connaître son objectif pour se positionner avec pertinence

Module 8 : Analyser le conflit

Prendre en compte tous les éléments de contexte
Connaître les différentes typologies de conflits
Savoir poser le bon diagnostic sur le conflit existant

Module 9 : Canaliser ses comportements dans un conflit

Prendre en compte ses émotions et ses croyances
Les mettre en mots plutôt qu'en pratique
Retrouver une ressource positive

Module 10 : Repérer la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

Saisir le cadre de référence de l'autre
Observer son non-verbal
Cerner ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels
Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

Module 11 : Régler le conflit et assurer son suivi

Les différentes stratégies de gestion de conflit
Adapter sa stratégie en fonction du profil d'interlocuteur et des enjeux
Connaître précisément sa marge de manœuvre
Négocier et argumenter face aux tensions
Savoir sortir du conflit et gérer l'après conflit
Tirer les leçons du conflit, permettre à chacun de reprendre sa place.

Module 12 : Déployer une communication adaptée

Canaux, modes et registres de communication.
Les pièges de la communication : proxémie, cadres de références et bruits
Adopter la bonne posture en fonction de la situation
S'appuyer sur ses émotions

Module 13 : Pratiquer une écoute active

Accueillir les propos et écouter ses interlocuteurs.
Répondre aux questions et questionner soi-même
Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension.

Module 14 : Poser un comportement affirmé

Découvrir la notion d'assertivité.
Connaître quelques techniques d'assertivité.
Apprendre à les mettre en œuvre.

Méthode

Apports théoriques, tests et exercices individuels proposés par l'animateur.
Les exercices seront analysés collectivement.
Chaque participant formalisera son plan d'actions et de progression.
Exercices d'un degré de difficulté croissant s'appuyant sur les cas des participants.
Mise en situation vidéo si le nombre de participants le permet.

Pour vous inscrire

04.78.14.19.19
contact@atoutmajeur-ra.com / www.atoutmajeurlyon.com

(Mise à jour : 01-2025)