



PM_SITCONF



Cette formation est destinée aux managers d'équipes et chefs de projets qui gère des collaborateurs en directe.



1 jour

Gérer une situation de conflit

Objectifs :

Les participants apprendront à rester attentifs et fermes face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

1. Prévenir et désamorcer le conflit :

- Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement
- Détecter les indices préconflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance
- Accueillir les demandes et les revendications

2. Gérer le conflit :

- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels
- Se positionner "à chaud"
- Communiquer et gérer le stress pour débloquer la situation

3. Résoudre le conflit :

- Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le " problème ". Différencier négociable et non négociable
- Définir la marge de manoeuvre, déterminer les options praticables
- Arbitrer, médiatiser, élaborer des procédures de concertation. Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive
- Le DESC pour gérer le conflit

4. L'après-conflit :

- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser
- dans la relation avec le partenaire
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise