

Management de la performance

Savoir manager en situation conflictuelle

2 jours (14 heures) | ★★★★★ 4,6/5 | MGORG-CONF | Code Certif Info : 100087 |
Certification M2i Développer ses Capacités Managériales (non incluse) | Évaluation
qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management > Management des équipes et des personnes > Management de la performance



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Identifier les causes des conflits et leurs catalyseurs
- Ouvrir votre mode de management et intégrer le pilotage des différences
- Prévenir les conflits en instaurant un climat de confiance et de respect des acteurs pour l'atteinte des résultats collectifs
- Vous positionner en manager dans les étapes de résolution des conflits
- Vous approprier et utiliser une méthode de gestion de conflits efficace.

Niveau requis

Avoir suivi la formation MGOPE-MAN "Réussir sa prise de fonction de manager" ou avoir les connaissances équivalentes.

Public concerné

Tout manager confronté à des situations conflictuelles.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômés et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Utiliser les fondamentaux de la communication

- Communication non-verbale
- Filtres mentaux et carte du monde
- Apport des neurosciences : recadrage de croyances
- Cadre : 1er outil de management
- Le construire
- L'instaurer
- Congruence (verbal, paraverbal, non-verbal)
- Calibrage et synchronisation

Contexte et enjeux : prendre en compte les différences

- Les différents profils comportementaux et leurs modes de communication spécifiques
- Connaître ses collaborateurs (besoins, valeurs, attentes)
- Systémie : le conflit individuel "au service" de l'équilibre de l'équipe
- Résistance au changement
- Stratégie des alliés
- Adapter sa communication et utiliser les fondamentaux du management (cadre, règles, objectifs, évaluation, recadrage, délégation, accompagnement-coaching...)

Comprendre le cycle du conflit et des facteurs de renforcement

- Les différents types de conflits
- Les facteurs aggravants
 - Enjeux
- Interprétation des faits
- Jugement
- Le rationnel et l'émotionnel

Prévenir les conflits : générer l'implication et fédérer autour du projet collectif

- Clarifier le rôle et les objectifs de chacun et leur contribution au collectif
- Les niveaux logiques (R. Dilts)
- Etre vecteur de sens
- Intégrer les valeurs de l'entreprise et les décliner au plan individuel
- Affirmer son leadership
- Communication non violente, un outil de prévention et de résolution des conflits

Se positionner en manager et en médiateur

- La position du médiateur en tant que manager
- Savoir se positionner
- Ethique personnelle : être au clair sur sa posture
 - Pouvoir "sur"
 - Pouvoir "pour"

Gérer le conflit : une méthode opérationnelle

- Travail sur la réalité objective : déterminer les faits indiscutables
- Reconnaître, accueillir et oser exprimer les émotions
- Entrer dans la démarche proactive et suggérer les pistes de résolution en s'appuyant sur les bénéfices communs partagés par les intéressés
- Entraînement à partir de situations proposées
- Débriefs spécifiques et, pour chacun des participants, une mise en application à partir des conflits vécus

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
 - Conseils personnalisés donnés par l'animateur
- à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

Certification (en option)

- Passage de la certification en fin de formation.
 - Contrôle de connaissances, analyse de situations professionnelles et choix (de comportements) managériaux appropriés.
- La Certification M2i valide les acquis de la formation et atteste de la maîtrise d'une compétence, d'un métier ou d'une fonction.
 - Notre certification est inscrite à la COPANEF.