

► Communiquer et manager
► Formation Inter-entreprises



Savoir gérer des conflits en environnement technique

3 jours
[21 heures]
MCET500



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-mcet500.aspx>

OBJECTIF

Apporter aux participants (techniciens – informaticiens) les outils et méthodes leur permettant de gérer avec efficacité et sérénité une situation conflictuelle au sein de leur univers technique.

Par des apports théoriques et des mises en situations concrètes, les participants mettront en place de nouveaux comportements facilitant la résolution des conflits dans un esprit gagnant – gagnant.

PUBLIC

Toute personne provenant d'un environnement technique souhaitant développer ses compétences comportementales dans la gestion de crises et de conflits ponctuels.

CONTENU

1 Introduction à la formation : Changer pour du mieux

- > Prendre conscience des changements que cette formation va exiger, dans l'objectif d'être capable de gérer avec sérénité et efficacité des situations conflictuelles, dans le cadre de son univers technique
- > Comprendre les phases nécessaires à la mise en œuvre des changements attendus
- > Dépasser ses attitudes de frein et de résistance au changement
- > Accepter et anticiper les changements bénéfiques à son évolution

2 Anticiper la crise en gérant son stress

- > Identifier son stress (manifestations – origines)
- > Prendre conscience de l'impact de la pression sur ses comportements
- > Développer des attitudes permettant de gérer son stress
- > Faire face à la pression des autres
- > Gérer l'imprévu
- > Passer du mode attente au mode demande
- > Capitaliser sur sa gestion réussie de stress passés

3 Comprendre les mécanismes des conflits

- > Savoir détecter la crise, ses signes avant-coureurs et sa transformation en conflit

► Communiquer et manager
► Formation Inter-entreprises



Savoir gérer des conflits en environnement technique

3 jours
[21 heures]
MCET500



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-mcet500.aspx>

- > Déterminer le type de conflit
- > Identifier les différentes origines possibles d'un conflit
- > Distinguer la nature des conflits : (faits – méthodologie – objectifs – personnalités)
- > Identifier les divers modes d'expression d'un conflit : (exprimé – larvé – tu)
- > Savoir reconnaître les comportements générateurs de conflits
- > Connaître les phases d'un conflit
- > Savoir détecter les bénéficiaires d'un conflit
- > Etre capable de repérer les « jeux dangereux »

4 Sortir du conflit

- > Décider de sortir du conflit
- > Savoir rechercher toute information relative au conflit
- > Identifier les objectifs de tous les acteurs concernés
- > Etre capable de faire exprimer les positions de chaque protagoniste
- > Maîtriser les réflexes de base en situation conflictuelle
- > Utiliser les règles de communication "facilitantes"
- > Appliquer des techniques simples de résolution
- > Rechercher des solutions dans un esprit gagnant – gagnant
- > Recourir à un médiateur
- > Réguler un groupe

5 Anticiper pour prévenir les conflits

- > Etablir des règles de communication claires dans son univers technique
- > Savoir utiliser la communication comme levier d'anticipation
- > Développer sa capacité à affronter en réel un début de crise
- > Savoir reconnaître les personnalités complexes et les gérer
- > Développer un mode d'expression clair et sans ambiguïté
- > Savoir différencier : faits – opinions – sentiments

6 Mettre en œuvre et faire vivre le changement

- > Rédiger un plan d'action individuel pour renforcer sa capacité à gérer les conflits

► Communiquer et manager
► Formation Inter-entreprises



Savoir gérer des conflits en environnement technique

3 jours
[21 heures]
MCET500



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-mcet500.aspx>

- > Savoir sur quoi et comment mettre en pratique la formation
- > Appliquer la formation grâce à son plan d'action
- > Passer de la formation à l'action
- > Maintenir en vie le changement