

MGL-21

# TECHNIQUE EFFICACE DE GESTION DES CONFLITS EN REUNION : DEVELOPPER UNE POSTURE DE MEDIATEUR POUR FAIRE SORTIR SON EQUIPE DES QUERELLES INTERNES

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Gérer des situations conflictuelles ou délicates en réunion
- Gérer les groupes en identifiant les comportements des participants
- Animer des réunions en situation complexe
- Faire passer un message et apprendre à structurer son discours
- Utiliser les outils de résolutions de problèmes

## CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **La gestion des groupes**
  - ✓ Identifier les étapes de constitution d'un groupe pendant une réunion.
  - ✓ Apprendre à positionner le groupe dans son évolution. Les quatre étapes de constitution du groupe.
  - ✓ Comprendre les besoins de reconnaissance des participants à chaque étape.
  - ✓ Utiliser les outils d'analyse des comportements.
  - ✓ Savoir identifier les comportements et les besoins relationnels des participants.
  - ✓ Apprendre à anticiper les réactions.
- **La gestion des participants en réunion**
  - ✓ Identifier les changements de comportements.
  - ✓ Reconnaître les filtres de l'écoute : généralisation, distorsion, sélection.
  - ✓ Gérer les différents "états du moi" des participants d'une réunion.
  - ✓ Gérer les besoins relationnels des participants.
  - ✓ Adapter son discours en fonction de l'interlocuteur.
  - ✓ Reformuler son discours pour optimiser la compréhension.

- **Animation des réunions en situation complexe**
  - ✓ Prendre en compte la spécificité des participants.
  - ✓ Apprendre à animer une réunion en interaction avec les participants. Savoir rebondir.
  - ✓ Adapter son style d'animation en fonction des événements et de l'objectif à atteindre.
  - ✓ Utiliser les quatre types d'animation en réponse aux imprévus et aux participants.
  - ✓ Satisfaire les besoins des participants difficiles.
- **Les outils d'animation des réunions complexes**
  - ✓ Anticiper les situations de blocage.
  - ✓ Apprendre à structurer son message. Message, objectifs/avantages, intentions/bénéfices.
  - ✓ Savoir faire passer un message en adéquation avec les besoins relationnels des participants.
  - ✓ Résoudre les conflits et les désaccords.
  - ✓ Savoir être un médiateur, outils et comportements.
  - ✓ Utiliser les outils de résolutions de problèmes.

## PUBLIC CIBLE :

- Managers
- Chefs de projet

## DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

## ANIMATEUR :

Formateur spécialisé