

## Management et leadership

Ref. GC  2 jours

# Prévenir et gérer les conflits



## Objectifs

- Savoir détecter et anticiper les situations conflictuelles.
- Savoir réguler les tensions et prévenir les dérapages.
- Savoir analyser les conflits, prendre du recul et résoudre.
- Savoir intervenir, arbitrer un conflit entre deux protagonistes, jouer un rôle de médiateur.



## Pédagogie

- Apports théoriques et grilles de lecture. Scénarios-types permettant un autodiagnostic de son style personnel.
- Analyse de cas réels, vécus et non traités par les participants. Etudes de cas vidéoscopées : conflit interpersonnel et intragroupe.
- Remise d'un dossier de stage.



## Pré-requis

Avoir déjà suivi au moins un stage de communication ou de fondamentaux du management.



## Public concerné

Managers expérimentés.



## Préparation

3 semaines avant le stage chaque participant reçoit un questionnaire référentiel de compétences permettant de s'auto évaluer et d'identifier ses axes de perfectionnement.



## Et ensuite...

### Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec un formateur, répartis sur 3 mois
  - Ou 2 heures d'entretien en face à face
- Tarif du suivi : 340€ HT

### Stage complémentaire :

- Pratiquer l'écoute active avec empathie.
- Manager les personnalités difficiles.



## Programme

### Savoir détecter et anticiper les situations conflictuelles

- Ce qui caractérise un conflit.
- Les différents types de conflits, les enjeux (risques et conséquences).
- Les indicateurs de passage au conflit, les amplificateurs : ce qui fabrique, crée, envenime les situations de tensions.

### Les conflits auxquels doit faire face un animateur d'équipe

- Analyser ses styles de management et les dérives conflictuelles.
- Identifier les causes et analyser son rôle dans le conflit avec l'autre.
- Les conflits consécutifs aux mutations et évolutions professionnelles.
- Les conflits d'adaptation au cadre multiculturel.
- Les règles du jeu de la vie du groupe, la politesse et le respect.
- Les conflits sans solution : le cas du ressentiment, les tensions interpersonnelles.
- Intervenir dans un conflit : les risques et les situations favorables.

### Savoir réguler les tensions et prévenir les dérapages en spirale

- Développer son observation et son attention aux signes envoyés par l'autre.
- Savoir entendre griefs et ressentiments.
- Repérer les risques de gaspillage.
- Savoir exercer sa vigilance sur les excès et les déséquilibres.
- Comment faire face à la disqualification, à la menace ou aux procès d'intention?
- Les comportements constructifs face aux conflits larvés.
- Comment recadrer le dialogue en cas d'obstruction (évitement, polémique, mauvaise foi, obstination).

### La technique de résolution de conflit : posture et méthode

- Savoir évaluer la gravité d'un conflit : accord, désaccord, tension, conflit, violence.
- Pratiquer l'approche de résolution progressive.
- Logique de la négociation : évaluation du dommage et réparation.
- Logique de la médiation : pourquoi, comment, quoi et comment finalement.
- La structuration de l'entretien en phases.
- Posture du négociateur : la créativité participante.
- Posture du médiateur : la neutralité participante.