Formation Managers :

prévenir et gérer les conflits au quotidien

Manager c'est aussi parfois faire face à des situations conflictuelles avec ou entre vos collaborateurs. Ce stage vous permettra de comprendre les méthodes, d'acquérir les réflexes et les attitudes managériales nécessaires à la gestion des conflits dans votre équipe.

**Objectifs pédagogiques**

* Connaître les différents types de conflits et leurs causes
* Anticiper un conflit latent par l'assertivité
* S'approprier les outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert
* Gérer un conflit lors d'entretiens opérationnels
* Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent

**Travaux pratiques**

Partage d'expériences, échanges de pratiques. Mises en situations filmées.

**PROGRAMME DE FORMATION**

**Identifier la nature des conflits**

* Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes.
* Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs.
* Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables.
* En évaluer les enjeux et conséquences.

Travaux pratiques   
*Partages d'expériences et échanges de pratiques.*

**Désamorcer un conflit latent**

* Anticiper le conflit.
* Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs.
* Accueillir leurs demandes et revendications.
* S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits.
* Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.
* Développer son assertivité.
* Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur.

Travaux pratiques   
*Mises en situations filmées : être assertif pour désamorcer un conflit. Sortir des jeux psychologiques. Débriefing collectif.*

**Résoudre un conflit ouvert**

* S'approprier les outils de régulation
* Intervenir en médiateur : questionner et écouter avec neutralité.
* Savoir reformuler, argumenter et réfuter.
* Élaborer une stratégie de contournement des conflits.
* Définir une marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
* Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange.

Travaux pratiques   
*Mises en situation filmées : résoudre un conflit avec le médiateur. Débriefing collectif.*

**Gérer des conflits dans des situations de management**

* Résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation.
* Gérer les conflits dus à des situations de délégation.

Travaux pratiques   
*Mises en situation filmées : résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation ou une mission de délégation. Débriefing collectif.*

**Traiter les conflits violents**

* Sortir de l'impasse relationnelle.
* Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur.
* Contrôler le processus de maîtrise de soi.
* Gérer les personnalités difficiles.
* Analyser les comportements en situation difficile.

Travaux pratiques   
*Mises en situation avec des personnalités difficiles. Débriefing orienté sur la gestion des émotions.*

**Accompagner l'après-conflit**

* Revenir "à froid" sur les causes du conflit.
* Capitaliser pour progresser dans son management.

Travaux pratiques   
*Retours d'expériences et mise en place d'un plan d'action.*