

Efficacité relationnelle
Ref. GC

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

Public concerné

- Managers expérimentés.

Préparation

- 3 semaines avant le stage chaque participant reçoit une convocation avec un questionnaire à compléter et nous retourner afin d'identifier ses axes de perfectionnement



Et ensuite..., en option

Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec le formateur, répartis sur 3 mois.
- Ou 2 heures d'entretien en face à face.

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.