

## Manager, prévenir et maîtriser les conflits



ML-47 2 Jours (14 Heures)



### Description

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.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Managers d'équipes et responsables de projets.

#### Prérequis

Aucun

### Les objectifs de la formation

- 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

### Programme de la 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 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.
- Elaborer une stratégie de contournement des conflits.
- Définir une marge de manoeuvre, déterminer les options praticables.
- Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange.
- Travaux pratiques : 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.
- Travaux pratiques : Mises en situation avec des personnalités difficiles.
- Gérer les personnalités difficiles.
- Analyser les comportements en situation difficile.
- Débriefing orienté sur la gestion des émotions.

### Accompagner l'après-conflit

- Revenir
- Capitaliser pour progresser dans son management.
- Travaux pratiques : Retours d'expériences et mise en place d'un plan d'action.