



SITUATIONS MANAGÉRIALES DIFFICILES ET GESTION DE CONFLITS

CATALOGUE INTRA
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

Réf/MO009/v1

Objectifs

- Identifier les prémices de conflits
- Anticiper les entretiens et rapports professionnels complexes
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Développer les comportements clés à adopter dans ces situations

Participants

Responsables d'équipe désireux de développer leur agilité et leur assertivité dans un contexte relationnel difficile.

Prérequis

Aucun.

Durée

2 jours

Modes de diffusion

- Ateliers pour groupes restreints
- Stage sur mesure
- Formation individuelle



Présentiel



Blended learning



Distanciel

PROGRAMME

Définir les caractéristiques d'un conflit et de ce qui l'alimente - identifier les types de désaccords

- Notion, sources possibles
- Identifier les différents types de conflits
 - Ouvert/latent
 - Conflits liés à la reconnaissance, à des personnalités difficiles, au stress, aux demandes sur les conditions de travail
 - Conflits entre collaborateurs de même niveau hiérarchique, entre collaborateurs de niveau hiérarchique différent, entre le manager et un collaborateur

Anticiper un conflit en repérant les différentes étapes

Faire le diagnostic de son équipe et des situations difficiles

- Typologie des personnalités difficiles
- Etablissement d'un diagnostic personnalisé du fonctionnement de l'équipe

Maîtriser les outils d'une communication constructive – l'assertivité au service de la gestion des conflits

Entraînement à la mise en œuvre des outils de l'assertivité

- Les bases de la conduite d'une séance de confrontation ou d'affrontement :
 - Conditions favorables, fonction du commencement, rôle primordial de l'écoute, langage de réalité, directivité variable, bases méthodologiques...
 - Les outils de la confrontation : langages du refus, jeux du temps, techniques argumentaires
- Bases de la critique constructive
- Négociation raisonnée (« gagnant/gagnant »)
 - Etude des rapports de force : repérage des positions et logiques en présence, rapports de force et rapports d'échange, gestion adaptée avec les partenaires, fonction et gestion des résistances, scénarios de déblocage...
 - Clarification des stratégies de débat et de négociation : méthode de préparation, précautions en période de conflit dur, lignes stratégiques, notion de tactique
- Arbitrage/Médiation et conduite d'entretien de conciliation

Etude pratique de plusieurs cas (éventuellement en cours) : retour d'impact, entraînement à l'analyse et la prise de distance, recherche et test de scénarios

PARTICULARITÉS PÉDAGOGIQUES

- > Etablissement d'un diagnostic du fonctionnement de l'équipe
- > Apports de méthodes opérationnelles
- > Exercices d'entraînement et traitement de cas réels
- > Questionnaires d'auto-diagnostic (approche du conflit, assertivité)

