

## Gérer et éviter les conflits

### INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

*Des décisions, des comportements sont parfois sources de conflits à l'intérieur de l'équipe ou en confrontation avec d'autres services. Les tensions, les frustrations et les incompréhensions peuvent dégrader rapidement l'efficacité de l'équipe ou même de l'entreprise toute entière. Cette formation apporte au manager les méthodes et les comportements appropriés pour résoudre puis éviter les conflits.*

### OBJECTIFS :

- ✓ Acquérir les techniques de résolution de conflits
- ✓ Trouver les bons comportements pour solutionner les problèmes
- ✓ Assurer une fonction de régulation et d'arbitrage dans l'équipe
- ✓ Savoir anticiper pour éviter l'escalade du conflit

### THÈMES abordés

#### Le phénomène de groupe, ses caractéristiques

Les phénomènes de groupe, leurs règles, leurs excès, leurs spirales  
Prise de conscience de ce qu'est un problème, un conflit, un différend  
Distinction entre les vrais et les faux problèmes

#### Comprendre ce qui se joue dans une situation conflictuelle

Les confrontations à l'intérieur de l'équipe  
Les confrontations entre son équipe et une autre  
Atteindre un objectif : prise de décision, résolution de problèmes...  
Opportunités et risques potentiels d'un conflit  
Le rôle du manager dans ce type de situation

#### Acquérir une méthodologie de compréhension des différends

Les fondamentaux de l'analyse objective des problèmes :  
La définition efficace d'objectifs (formalisation et évaluation des critères)  
Le recueil d'informations (situation présente, situation désirée)  
La distinction entre faits, opinions et les symptômes  
L'utilisation de l'outil d'analyse linguistique  
Savoir utiliser sa créativité, sa technicité pour résoudre les problèmes

#### Résoudre les conflits d'équipe

S'appuyer sur son environnement pour résoudre les conflits d'équipe  
Savoir réagir aux individus négatifs, agressifs  
Trouver les axes de compromis, d'arbitrage ou de correction  
Négocier ce qui peut l'être  
Apprendre à obtenir de l'aide, présenter des solutions, obtenir un feedback  
Savoir maîtriser ses émotions

#### Anticiper pour éviter les conflits

Détecter les « bombes à retardement »  
L'importance de la communication en amont  
Le risque du « laisser-faire »  
Mettre en place les outils de prévoyance et d'alerte.

**DUREE :**  
**2 jours**

**FORMULES :**  
**Intra**  
**Formaching**

**PRIX :**  
Nous consulter

**PUBLIC :**  
Dirigeants,  
Managers,  
chefs d'équipes,  
chefs de projets

**PARTICIPANTS**  
De 1 à 10 pers

### PEDAGOGIE

*Pratique : 80%*  
*Théorie : 20%*

Entraînement  
individuel et collectif

**Mise en situation à  
partir de cas  
concrets vécus  
dans l'entreprise**

Jeux de rôle  
Apports  
méthodologiques  
Conseils pratiques

**EVALUATION**  
Evaluation à chaud