

# Gérer les conflits dans son équipe

FORMATION



Qualifiante



Recommandée



## Objectif

Identifier les causes du conflit pour les gérer et éviter leur réapparition.

MANAGEMENT

Modalité pédagogique — PRÉSENTIEL ou CLASSE VIRTUELLE

### — EN RÉSUMÉ

La formation "Gérer les conflits dans son équipe" se destine aux personnels de direction et d'encadrement souhaitant apprendre à éviter la survenue des conflits de manière efficace et durable et à y faire face lorsque cela est nécessaire.

À l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure d'identifier de façon factuelle les origines des conflits et d'adopter les outils et postures managériales adaptées à leur résolution. Ceci en préservant le fonctionnement de l'équipe, les objectifs professionnels et l'image de la structure.

### — COMPÉTENCES VISÉES

- Différencier les différentes natures et sortes de conflits.
- Évaluer sa responsabilité face aux conflits et celle de l'organisation.
- Sortir des conflits par la posture managériale.
- Mettre fin au conflit par la régulation, la médiation ou l'arbitrage.

### — PÉDAGOGIE

Recueil des attentes pré-formation. Pédagogie ludique et applicative, expérimentations pratiques, jeux de rôles, applications concrètes.

60% pratique 40% théorique.

— 14 heures

soit 2 jours de formation

Référence —

**MANAM4**

### PRÉREQUIS

Aucun.

### PUBLIC

Direction, encadrement, managers.

### ORGANISATION

De 4 à 10 stagiaires.

### INTERVENANTS

Formateurs et coachs en relation communication et en management relationnel et situationnel.

### ÉVALUATION

Évaluation formative et questionnaire d'entrée et de sortie de formation pour validation des compétences acquises. Délivrance d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation. Évaluation à chaud et à froid.

## Le programme

### 1 Différencier les différentes natures et sortes de conflits

- La notion de conflit.
- Les processus d'apparition des conflits.
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Les causes et les déclencheurs des conflits.
- La dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.

### 2 Évaluer sa responsabilité face aux conflits et celle de l'organisation

- Les liens possibles entre pratiques managériales et apparition des conflits.
- Évaluer ses pratiques managériales et gérer ses émotions.
- Les liens entre facteurs de RPS et survenue du conflit.

- La résolution du conflit par l'approche systémique.
- Agir durablement sur les facteurs et le système.

### 3 Sortir des conflits par la posture managériale

- Mettre en lumière les jeux psychologiques.
- Les stratégies des acteurs du conflit : devoir ou pouvoir ?
- Questionner efficacement les acteurs pour sortir des interprétations.
- Identifier sa marge d'intervention pour manager le conflit.
- Se positionner avec ouverture pour ancrer la confiance.
- Utiliser la projection pour agir et communiquer avec efficacité.

### 4 Mettre fin au conflit par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Les différentes postures managériales.
- Réguler par le "DESC" et apaiser par la communication bienveillante.
- Mettre en place un processus de régulation.
- Arbitrer face à l'urgence ou au blocage.