

Objectifs

Acquérir les outils nécessaires à la résolution de conflits.
Développer un comportement flexible et constructif pour gérer les conflits.
Créer une atmosphère motivante.
Relancer la performance de votre équipe

Manager les conflits pour gagner en efficacité (Effective conflict resolution in practice)

Détecter les situations conflictuelles pour mieux les éviter

Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Qu'est-ce qu'un conflit? Conflit sur un projet, des principes ou des valeurs, lié à des désaccords, relationnel, d'objectif, de méthode, d'opinions, de perception
- Décoder les forces en présence lors d'un conflit
- Connaître les freins et obstacles à la gestion des conflits (émotionnels, rationnels...)

Comprendre les mécanismes d'un conflit

- Comment le conflit apparaît-il?
- Typologie des différents désaccords possibles:
 - problèmes de communication
 - débat sur les objectifs
 - conflits interculturels
 - différences de personnalité
- Y a-t-il des facteurs aggravants? Lesquels?
- Le conflit comme force positive contre force négative

Diagnostiquer, analyser et comprendre un conflit

Déterminer et analyser les sources possibles de conflit

- Identifier les principaux indicateurs de démarrage d'un conflit : attitudes, paroles...
 - Savoir détecter les signaux d'alerte
 - Identifier les comportements générateurs de conflits
 - Prévention des conflits au quotidien: minimiser le risque d'apparition de différents
- Cas pratique: Repérage et anticipation des conflits potentiels*

Connaître les causes possibles de déclenchement d'un conflit

- Etablir un modèle d'analyse de conflit
- Mieux comprendre le contexte psychologique, relationnel, spécifique
- Identifier les tensions
- Repérer les enjeux de chacun au sein du conflit : différencier les messages apparents et les messages réels
- Appréhender l'ampleur d'un conflit

Mise en situation : Négocier, anticiper les problèmes avant la naissance du conflit, repérer et réguler les tensions

Connaître les comportements conflictuels pour mieux les gérer

Comprendre son propre "comportement conflictuel"

- Prendre conscience de son style de conflit et de son attitude en situation conflictuelle
- Avoir l'image de soi-même, savoir comment l'on est perçu (impulsivité, tics, comportement, questions...)
- Connaître et analyser ses réactions personnelles dans une situation conflictuelle (émotions, croyances, anxiété...)
- Développer une meilleure connaissance de vos émotions: savoir reconnaître les déclencheurs de vos émotions, utiliser ses ressources et compétences personnelles
- Savoir prendre du recul pour une analyse lucide: comment gérer ses émotions? Comment canaliser ses comportements?
- Conserver son calme en toute situation / Réduire son stress

*Autodiagnostic: Mieux se connaître et mieux connaître ses comportements face à un conflit.
Grille d'analyse du comportement en situation de conflit.*

Comprendre le fonctionnement psychologique des individus pour mieux gérer le conflit

- Passif, agressif, manipulateur... quel type de conflictuel est votre interlocuteur?
- Saisir le cadre de référence de l'autre
- Apprendre à gérer le style de chacun
- Identifier les comportements décisifs

Utiliser les émotions pour résoudre les conflits

- Savoir gérer ses émotions et décoder celles des autres
- Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit
- Repérer et prendre en compte les phénomènes émotionnels, gérer l'agressivité
- Comment gérer les réponses émotionnelles des autres?

Traiter et sortir d'un conflit de manière constructive

Déterminer le positionnement des différents acteurs

- Quel est votre rôle en tant que manager: arbitre, médiateur...
- Qui associer à la résolution de conflits?
- Repérer la stratégie de votre interlocuteur: observer son non verbal, pointer ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels, identifier les jeux psychologiques sous-jacents
- Adopter l'attitude "juste" face aux différentes stratégies de votre interlocuteur

Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

- Le recadrage positif
- L'humour
- Le changement de plan
- Le repositionnement "gagnant / gagnant"

Quelles stratégies adopter pour sortir du conflit ?

- Optimiser votre propre style de résolution de conflit
- Elaborer un plan d'action pour sortir du conflit étape par étape
- Identifier les obstacles à votre réussite
- Comment gérer l'après conflit? Comment relancer durablement le bon fonctionnement de l'équipe?
- Oser la confrontation
- Déterminer le champ de résolution du conflit

Procédures de médiation

- Renforcer les relations au sein de l'équipe
- Contribuer à instaurer un climat de travail positif et innovant
- Axer le travail sur la dimension partenariale et les bénéfices mutuels
- Négocier et développer des relations de confiance

Techniques et outils de communication pour sortir d'un conflit

- Développer une écoute active, amorcer le dialogue
- Gérer l'information efficacement
- Apprendre à formuler et à recevoir des critiques constructives
- Quel rôle accorder à votre perception?
- Repérer les obstacles à une bonne communication
- Éviter les scénarios du triangle infernal

- Aisance relationnelle et influence: développer votre impact
- Oser dire avec tact et simplicité

Mise en situation: A partir de différentes situations conflictuelles identifiées, les participants devront rechercher le meilleur scénario de résolution efficace du conflit

Préparer l'avenir

- Renforcer la qualité de la relation
- Anticiper les prochains différends
- Suivre et évaluer les étapes de résolution du conflit
- Mise en place d'un plan d'action (objectifs communs, indicateurs de réussite, suivi, évaluation...)

Cas pratique : Etablir un planning de résolution type

Vous êtes concernés

Toute personne amenée par sa fonction à devoir réguler des comportements individuels ou collectifs. Toute personne souhaitant améliorer la qualité relationnelle de son environnement de travail.

Cadres, responsables de service, chefs de projet et toute personne amenée à encadrer une équipe opérationnelle.

Malherbe et Consultants

Pour toutes informations, rendez-vous et bilan rapide appelez l'équipe au 06 09 77 55 06
courriel : jjmalherbe@beauparleur.com site web : www.beauparleur.com