



## MANAGER EN SITUATION TENDUE

### DOMAINE :

GES-2012-014-FCM

### POPULATION CIBLE :

Tout responsable recherchant une nouvelle façon d'interagir avec ses collaborateurs

### PRE REQUIS :

Aucun

### RYTHME :

Présentiel :   
Formation à distance :   
Parcours :

### OBJECTIFS :

- A l'issue de la formation, les participants sauront :
  - Repérer et connaître les mécanismes des conflits
  - Faire face aux désaccords avec diplomatie et assurance
  - Mettre en œuvre des outils de régulation, de médiation et d'arbitrage pour sortir d'un conflit

### DUREE :

Nombre de jour(s) 2 (14 heures)  
En continu  Oui  Non

### APPROCHE PEDAGOGIQUE :

Alternance de séquences théoriques (30%) et d'échanges sur les expériences de chacun (70%).

### PROGRAMME :

- Comprendre le conflit : analyse, origines et conséquences
  - Les différents types de conflits
  - Les origines des conflits : ce qui les provoque et ce qui les entretient
  - Les conséquences des conflits : au niveau relationnel, au niveau de l'entreprise, au niveau des objectifs collectifs
- Analyser les comportements
  - Repérer les « non-dits » et les jeux psychologiques sous-jacents
  - Identifier les motivations, les intérêts et les bénéfices éventuels de chacun
  - Être vigilant sur ses interprétations relationnelles
- Traiter les conflits manager/subordonné : savoir s'affirmer pour mieux désamorcer le conflit
  - Prendre de la distance : développer son contrôle émotionnel
  - Utiliser des outils de régulation : «écouter de manière neutre, questionner et reformuler...
  - Mener un entretien de recadrage
  - Apprendre à dire non sans provoquer de tensions
  - Faire une critique constructive
  - Répondre à une critique justifiée ou injustifiée
  - Proposer une alternative positive
  - Construire des solutions et formaliser les accords
- Traiter les conflits entre membres de l'équipe
  - Repérer les conflits larvés
  - Savoir gérer les comportements de « victime »
  - Trouver sa place et identifier son rôle à jouer : médiateur, arbitre, régulateur ?
  - Intervenir en tant que médiateur dans les conflits au sein de l'équipe : mener une confrontation constructive, aider à adopter une solution satisfaisante pour les deux parties, contrôler l'application sur le terrain.
- Traiter les conflits « violents »
  - Faire face à la mauvaise foi et à la violence physique et/ou verbale
  - Déterminer quand il faut mettre un terme à l'entretien quand il n'est plus constructif
  - Sortir de l'impasse relationnelle