



Prévenir et gérer les conflits – missions et compétences du manager

Fiche mise à jour le 21 juin 2024.

Objectifs et aptitudes visées

- Comprendre la mécanique des conflits et s'approprier des méthodes concrètes pour les prévenir et les résoudre.
- Savoir mettre en place une dynamique d'apaisement et de médiation. Renforcer la position du manager au sein de son équipe en cas de conflit.
- Gérer les personnalités difficiles, intervenir en cas de climat social dégradé.
- Connaître une procédure pour intervenir dans son équipe en cas de conflit, de l'apparition du conflit à sa résolution.

Profils et prérequis

Managers

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en visio.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation ludique et interactive
- Outils concrets (charte de médiation, rappel de procédures)
- Jeux de rôles.
- Cas pratiques traités en sous-groupes.

Programme

Auto- diagnostic

- Comment vivez-vous et gérez-vous les conflits ?
- Les rôles et les automatismes en conflit.



L'impact des émotions et des enjeux éthiques dans un conflit.

- Les impacts du stress et des émotions sur notre perception et notre communication : La neurologie des conflits et des émotions. Le rôle de l'amygdale et la désactivation du cortex pré frontal, dans les effets de sidération.
- Le poids des interprétations, les croyances limitantes et l'attribution d'intentions hostiles dans le vécu du conflit.

Causes et types de conflit

- Enjeux cachés et souterrains.
- Les formes de conflits : larvés, explosifs, à retardement... Le cas du harcèlement moral.
- Limites et utilités des normes sociales, poids des effets de groupe.
- Étapes de la genèse d'un conflit, le poids des non-dits.
- Le poids des croyances et des interprétations.
- Les personnalités difficiles.

Stratégies de « coping », identifier un positionnement adapté

- Les rôles qui se distribuent en cas de conflit.
- Gérer ses émotions et/ou gérer le problème, prendre du recul, se préserver, préserver l'organisation.

Les outils de méta communication pour désamorcer le conflit

- La méta communication et les signes de reconnaissance.
- Les éléments de langage qui aggravent ou créent le conflit.
- Proposition de techniques concrètes selon les situations : reformulation, recentrage, paliers de décompression, pas de côté, cycle OSBD, l'implication, la négociation raisonnée (méthode d'Harvard), systémie...

Prévenir et gérer les conflits en équipe

- Les facteurs organisationnels de conflit. Les conflits dont les causes sont personnelles.
- Les postures managériales et les valeurs qui créent la confiance et facilitent la résolution du conflit.
- Les obligations de l'employeur.
- Améliorer les règles de management pour prévenir les conflits, intervenir en cas de conflit avéré, quel rôle pour le manager ?
- Le rôle et les outils à chaque étape : identification, signalement, recueil d'informations, confrontation, résolution, décision, gestion de l'entourage.
- Le cas des procédures disciplinaires. Comment les gérer en rassurant l'entourage, avec éthique, valeurs et éléments de langage pour remobiliser un collaborateur après une sanction.
- La médiation, définition, méthodologie, déontologie, étapes, outils, conditions de réussite.

Accessibilité de la formation

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).



Evaluation des acquis

Auto-évaluation + questionnaire d'évaluation technique.

Les plus de cette formation :

- Contribue à la cohésion des équipes.
- Contribue à améliorer la communication professionnelle.
- Propose plus de 10 techniques verbales concrètes, issues de la pratique du formateur (médiateur), et d'approches diverses (CNV, hypnose ...) ?