

**Durée :** 3 jours

**Coût :** 1170 € / pers.

**MANAGERS  
RESPONSABLES  
ANIMATEURS  
D'ÉQUIPE**

## OBJECTIFS

- Améliorer son mode de résolution de conflit
- Positionner le conflit dans la performance organisationnelle, collective et individuelle
- Gérer les difficultés relationnelles en fonction des jeux d'acteurs de l'équipe
- Expérimenter et s'approprier différents outils de gestion de conflit

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Experts en organisation du travail
- Psychologue du travail
- Spécialiste en management

### Outils pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques interactifs
- Etudes de cas de stagiaires liés au travail
- Analyse de pratiques
- Jeux de rôles en groupe et sous-groupes

## Programme

### Jour 1 Tensions et objectif de performance

#### Comprendre la notion de conflit dans le contexte organisationnel

- Identifier les sources de tension : tâche, système de reconnaissance
- Dissocier les différents types de conflits et les rôles managériaux
- Evaluer les conflits, les risques et les opportunités face à la performance
- Connaître l'essentiel de la dynamique d'équipe

#### Positionner la performance organisationnelle, sociale et technique

- Analyser les situations performantes ou délicates
- Gérer les résistances grâce à l'analyse partagée de l'activité de travail
- Elaborer un plan de prévention et de gestion de conflits

### Jour 2 **Conflit au travail et efficience relationnelle**

#### **Connaître les éléments de la communication précurseurs du conflit**

- Interpréter les enjeux relationnels : besoin, rôle, postures relationnelles ...
- Déjouer les pièges de la communication

#### **Auto-diagnostiquer son style de résolution de conflit**

- Appréhender les 4 styles managériaux avec leurs risques et opportunités
- Manager au quotidien dans une perspective de prévention

#### **Savoir féliciter, encourager, recadrer, éventuellement sanctionner**

- Apprendre à gérer son émotionnel
- Affirmer son point de vue sans créer de distension
- Ecouter et respecter l'autre pour désamorcer le conflit
- Développer sa communication avec l'outil de l'assertivité

### Jour 3 **Conflits spécifiques : s'adapter efficacement**

- Appropriation des notions et techniques des deux premiers jours
- Manager des situations de tension : jeux de rôles interactifs
- Différencier tensions ponctuelles et conflit chronique
- Evaluer l'importance d'une situation avec un collaborateur
- Dissocier comportements offensifs et défensifs
- Connaître 11 profils de personnalités et les stratégies managériales adaptées
- Choisir les outils adaptés à sa personnalité, à son mode de management et à son interlocuteur

