

## Gérer et éviter les conflits dans son équipe

### INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

Les contraintes organisationnelles, liées à l'activité d'un service ou de l'établissement, ou structurelles suite à une réorganisation par exemple, amènent le manager à arbitrer et à prendre des décisions. Ces décisions sont parfois sources de conflits. De même, à l'intérieur de l'équipe, les tensions, les frustrations et les incompréhensions peuvent dégrader rapidement l'efficacité de l'équipe.

### OBJECTIFS :

- ✓ Acquérir les techniques de résolution de conflits
- ✓ Acquérir un savoir-faire comportemental pour solutionner les problèmes
- ✓ Assurer une fonction de régulation et d'arbitrage dans l'équipe
- ✓ Savoir anticiper

### THÈMES abordés

#### Le phénomène de groupe, ses caractéristiques

Les phénomènes de groupe, leurs règles, leurs excès, leurs spirales  
 Prise de conscience de ce qu'est un problème, un conflit, un différend  
 Distinction entre les vrais et les faux problèmes  
 Les situations d'urgence (conflit social par exemple)

#### Comprendre ce qui se joue dans une situation conflictuelle

Atteindre un objectif : prise de décision, résolution de problèmes...  
 Opportunités et risques potentiels d'un conflit  
 Le rôle du manager dans ce type de situation

#### Acquérir une méthodologie de compréhension des différends

Les fondamentaux de l'analyse objective des problèmes :  
 La définition efficace d'objectifs (formalisation et évaluation des critères)  
 Le recueil d'informations (situation présente, situation désirée)  
 La distinction entre faits, opinions et les symptômes  
 L'utilisation de l'outil d'analyse linguistique  
 Savoir utiliser sa créativité, sa technicité pour résoudre les problèmes

#### Résoudre les conflits d'équipe

S'appuyer sur son environnement pour résoudre les conflits d'équipe  
 Savoir réagir aux individus négatifs, agressifs  
 Trouver les axes de compromis, d'arbitrage ou de correction  
 Négocier ce qui peut l'être  
 Apprendre à obtenir de l'aide, présenter des solutions, obtenir un feedback  
 Savoir maîtriser ses émotions

#### Anticiper pour éviter les conflits

Détecter les « bombes à retardement »  
 L'importance de la communication en amont  
 Le risque du « laisser-faire »  
 Mettre en place les outils de prévoyance et d'alerte.

**DUREE :**  
**2 jours**

**FORMULES :**  
**Intra**  
**Formaching**

**PRIX :**  
**Nous consulter**

**PUBLIC :**  
**Dirigeants,**  
**Cadres,**  
**chefs d'équipes,**  
**chefs de projets**

**PARTICIPANTS**  
 De 1 à 10 pers

### PEDAGOGIE

Pratique : 80%  
 Théorie : 20%

Entraînement  
 individuel et collectif  
 Mise en situation  
 Jeux de rôle  
 Apport théorique  
 Coaching

### EVALUATION

Evaluation à chaud