

MGL-10

# ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS INTERPERSONNELS : PREVENTION ET GESTION

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
- Anticiper un conflit latent par l'assertivité
- S'approprier les outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert
- Gérer un conflit lors d'entretiens opérationnels
- Accepter ses émotions et accueillir celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent
- Aborder sereinement la gestion de conflits

## CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- Identifier la nature des conflits
  - ✓ Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes.
  - ✓ Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs.
  - ✓ Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables.
  - ✓ En évaluer les enjeux et conséquences.
- Désamorcer un conflit latent
  - ✓ Anticiper le conflit.
  - ✓ Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs.
  - ✓ Accueillir leurs demandes et revendications.
  - ✓ S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits.
  - ✓ Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.
  - ✓ Développer son assertivité.
  - ✓ Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur.
- Résoudre un conflit ouvert
  - ✓ S'approprier les outils de régulation.
  - ✓ Intervenir en médiateur : questionner et écouter avec neutralité.

- ✓ Savoir reformuler, argumenter et réfuter.
- ✓ Élaborer une stratégie de contournement des conflits.
- ✓ Définir une marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- ✓ Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange.
- **Gérer des conflits dans des situations de management**
  - ✓ Résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation.
  - ✓ Gérer les conflits dus à des situations de délégation.
- **Traiter les conflits violents**
  - ✓ Sortir de l'impasse relationnelle.
  - ✓ Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur.
  - ✓ Contrôler le processus de maîtrise de soi.
  - ✓ Gérer les personnalités difficiles.
  - ✓ Analyser les comportements en situation difficile.

### PUBLIC CIBLE :

Managers d'équipes et responsables de projets

### DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

### ANIMATEUR :

Formateur spécialisé