

## Managers : Prévenir et résoudre les conflits

Date : 13 et 14 mai 2024

Lieu : DR4-Gif-Sur-Yvette

Nombre de stagiaires : 10

### Objectifs

- Animer son équipe dans un esprit de bienveillance pour prévenir les conflits Identifier et analyser les origines des situations conflictuelles
- Établir des relations constructives
- Connaitre et s'approprier les outils nécessaires pour prévenir et résoudre une situation conflictuelle

### Public visé

### Modalités pédagogiques

### Programme

- I/ Introduction sur la notion de conflit et les représentations associées
- Les différents types de conflits
  - Les mécanismes du désaccord au conflit – les facteurs d'inflation
  - L'analyse de ce qui crée le conflit - le rationnel et l'affectif/ La mobilisation des émotions
  - Le rôle du manager : gérer des équilibres
- Réflexion collective guidée, échanges et synthèse
- II/ Identifier les situations de travail génératrices de conflits
- Les sources de tensions au travail (ou facteurs de risque psychosocial)

- Identifier les situations potentiellement conflictuelles : les causes organisationnelles et humaines.

- Liens avec la prévention des risques psycho-sociaux

Travaux de sous-groupes - Synthèse en commun - Apports complémentaires

III/ Anticiper les situations difficiles et les conflits

- Mettre en place les conditions de la prévention collective  
 - Conflits et dynamique

Travaux de groupe : recherche des conditions d'un management préventeur des conflits à partir des expériences des participants

IV/ Temps réflexif sur sa pratique managériale

VI/ Le positionnement du manager dans la résolution des tensions et des conflits

- Distanciation, analyse, bienveillance et exigence  
 - Les modalités décisionnelles (arbitrage, compromis, consensus...)  
 - L'affirmation de soi, une posture facteur d'apaisement et levier de régulation  
 - Techniques et méthodes de gestion des conflits  
 - La médiation

Exposé interactif et tests individuels pour identifier ses tendances face au conflit

VI/ Intervenir en médiation ou en arbitrage dans une situation conflictuelle

- Démarche, médiateur  
 - Posture du manager

VII/ La communication interpersonnelle au-delà des contenus

- Rapport de place dans l'organisation  
 - Jeux d'acteurs / Rapports de pouvoir

Exposé interactif et recherche des applications dans les situations de conflits rencontrées

VIII/ Connaître les principes pour préparer un entretien adapté à la situation

- Rappel des différents types d'entretien et des conditions de réussite  
 - Rappel des différentes phases, techniques utiles  
 - Rappel sur l'écoute active

Reconstruction des points clefs sur la base des expériences – bref exercice pour relancer les capacités d'écoute active



- IX/ Gérer les émotions, ses émotions
- - Prise de recul – contrôle Conscientisation émotionnel
  - 
  - Quand les émotions empêchent la réflexion... Métacommunication
- X/ Démarche de résolution de tensions
- Du recueil des informations à l'action
  - Savoir présenter une situation RH aux interlocuteurs internes (N+2, RH...) avec une proposition de plan d'action argumentée.

Étude de cas à partir de situations présentées par les participants – co-conseil

XI/ S'entraîner à mener un entretien  
Mini mises en situation d'entretiens de régulation / résolution de conflits en plénière puis en trinômes.

XII/ Séquence de co-conseil

XIII/ Capitalisation

## Conditions d'inscription

Date limite d'inscription : 15/04/2024

Inscription : <https://formation.ifsem.cnrs.fr/>

Renseignements :  
[ifsem-formation.contact@cnrs.fr](mailto:ifsem-formation.contact@cnrs.fr)