

## Managers : prévenir et résoudre les conflits

Date : 2 et 3 décembre 2024

Lieu : DR16-Paris Normandie

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
- Etablir des relations constructives
- Connaître et s'appropriier les outils nécessaires pour prévenir et résoudre une situation conflictuelle (dont l'entretien de recadrage)

### Public visé

- 

### Modalités pédagogiques

- 

### Programme

- Séquence 1 : Compréhension des conflits
  - Comprendre les mécanismes des conflits et apprendre à les anticiper.
  - Introduction aux types de conflits rencontrés, identification des sources de conflits.
  - Lien avec le RCM
- Séquence 2 : Communication bienveillante
  - Développer des compétences de communication empathique pour prévenir les conflits.
  - Les caractéristiques d'un management bienveillant

- Techniques de communication assertive et empathique, écoute active.

#### Séquence 3 : Prévention des conflits

- Stratégies de prévention des conflits, création d'un environnement propice à la collaboration en regard des sources potentielles de conflits (facteurs de RPS) : clarifier les rôles et processus décisionnels, favoriser l'équité organisationnelle, respecter les temps personnels / professionnels,...

#### Séquence 4 : Établissement de relations constructives

- Apprendre à établir des relations positives pour prévenir les tensions.
- Stratégies pour favoriser la confiance et la collaboration au sein de l'équipe.
- Les mécanismes d'alimentation des conflits : attitudes de Porter, triangle de Karpman, notions d'analyse transactionnelle
- La communication non violente

#### Séquence 5 : Gestion des conflits, acquérir des compétences pour gérer les conflits de manière constructive, développer son assertivité,

- Connaître ses propres réactions face au conflit
- Stratégies et techniques de gestion des conflits, résolution des différends de manière constructive. (Outil TKI - Thomas Kilman indicators)
- Gestion des émotions personnelles et interpersonnelles pendant les conflits.

#### Séquence 6 : Médiation et négociation

- Principes et méthodologie de médiation et de négociation, compétences nécessaires pour faciliter des accords mutuellement acceptables.

#### Séquence 7 : entretiens de recadrage et situations spécifiques

- Les différents types d'entretiens pour prévenir et résoudre les conflits
- Mener un entretien de recadrage.
- Les différentes phases et techniques utiles,
- Outils d'entretien : écoute active, questionnement, reformulation, ...

#### Séquence 8 : Plan d'action et intégration des apprentissages



- Élaboration d'un plan d'action personnel pour prévenir et résoudre les conflits dans son équipe, dans sa situation

### Conditions d'inscription

Date limite d'inscription : 04/11/2024

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

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