

13 - 35

## ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS AVEC SES COLLABORATEURS

PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation 2
Chef d'agence, manager d'équipe	Posséder les bases du management	2 jours / 14 heures	Approfondissement Acquisition d'une maîtrise



## SAVOIR-FAIRE commercial

- » Anticiper et prévenir les conflits au sein de son équipe
- » Développer ses qualités de leader et de médiateur pour influer et agir positivement sur des confrontations interpersonnelles, intra et interéquipes
- » Adopter les méthodes et les techniques qui permettent de gérer les tensions
- » Choisir la meilleure stratégie de sortie de « crise » pour préserver la motivation et la productivité de son équipe

## SAVOIR commercial

- Connaître et comprendre l'origine, les mécanismes et les enjeux d'un conflit professionnel
- Identifier les étapes et les points clés de sa bonne gestion
- Repérer les règles de communication, les méthodes et les outils qui permettent de gérer avec efficacité sa résolution



## CONNAÎTRE ET COMPRENDRE L'ORIGINE, LES MÉCANISMES ET LES ENJEUX D'UN CONFLIT

- Les différents types de conflits : de personnes, de pouvoir, de valeurs, de stratégie, organisationnel  
 Les mécanismes : malentendus, désaccord, frustration, colère, rancune, affrontement  
 Les enjeux : dégradation des relations, perte de motivation, baisse de productivité



## ANTICIPER ET PRÉVENIR LES CONFLITS

- L'importance de l'écoute : pour repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux  
 pour accueillir les demandes, les revendications  
 L'intérêt du questionnement : pour identifier l'attente due, le besoin de reconnaissance, les inquiétudes ...  
 Les atouts des réunions pour éviter et/ou réparer les quiproquos, informer, rassurer, légitimer  
 d'information : donner du sens aux prises de décision, considérer les avis et suggestions de l'équipe



## GÉRER ET RÉSOUVRIR UN CONFLIT

- La compréhension du conflit : pratiquer le questionnement et la reformulation pour comprendre le conflit, identifier sa nature, son niveau, ses origines, les arguments, désaccords et stratégies du ou des collaborateurs concerné(s) et cerner les enjeux réels  
 La recherche d'une solution : faire la différence : négociable/non négociable, rechercher les bénéfices mutuels négocier, arbitrer ou pratiquer la médiation, proposer et faire valider un plan d'actions  
 La gestion de l'après : analyser le conflit et tirer des enseignements, mettre en place de nouvelles règles



## MAÎTRISER SES ÉMOTIONS ET ADOPTER UN COMPORTEMENT EFFICACE

- Les attitudes efficaces : éviter les attitudes négatives (fuite, attaque,...), adopter un comportement assertif  
 assumer ses erreurs, pratiquer la critique constructive, rétablir la confiance, positiver  
 La maîtrise de soi : prendre du recul, garder le contrôle de ses émotions, se protéger et relativiser gérer le stress, désamorcer les attitudes manipulatrices

 Outils  
 Méthodes

Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, jeux de rôle, mises en situation, analyses Livret formation - Évaluation des acquis : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »