

# Gérer les conflits au quotidien

FORMATION EN 2 JOURS



## ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

### Comprendre les relations difficiles dans leur diversité

- ▶ Les relations « fusionnelles » : comment une relation de prime abord « envoûtante » en vient parfois à devenir toxique.
- ▶ Les relations distantes et critiques : quand la méfiance à outrance paralyse la circulation des informations. Les relations ouvertes et l'éparpillement : comment structurer les échanges et endiguer l'incontinence verbale ?
- ▶ Les relations fermées et la rigidité : comment fluidifier les échanges et assouplir une collaboration ?
- ▶ Les relations proactives et l'activisme frénétique : comment sortir du piège des rapports de force ?
- ▶ Les relations fragiles et le découragement : comment dynamiser et faire jouer à fond les synergies ?
- ▶ Les relations réactives et l'anxiété perpétuelle : comment apaiser les peurs en cascade ?
- ▶ Les relations tranquilles et le conformisme : comment libérer la motivation et la créativité collective ?

## OBJECTIFS

- Comprendre la logique cachée des relations difficiles : confusions de territoire, jalousie d'anciens collègues, colère de collaborateurs très proches, tentatives de manipulations affectives.
- Gérer les désaccords, les différends et les conflits par la maîtrise des techniques de négociation, d'arbitrage et de médiation.
- Affronter sereinement les conflits collectifs : construire avec des solutions gagnantes (notamment avec les partenaires sociaux).

### Surmonter un désaccord par la collaboration

- ▶ Se préparer : clarifier ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas, identifier les vrais enjeux (relationnels, financiers, hiérarchiques).
- ▶ Réussir la prise de contact : désamorcer l'affrontement, amener l'interlocuteur à formuler ses vraies attentes et ses véritables objections.
- ▶ Savoir jouer habilement des interruptions, des détours, de l'humour, des changements de rythme. Savoir négocier par « paliers ». Identifier et exploiter le moment idéal pour conclure.
- ▶ Déjouer et résister aux manœuvres, aux pièges, aux tentatives de déstabilisation, au bluff, aux comportements agressifs, passifs ou manipulateurs : rester maître de ses émotions.

### Désamorcer, réguler ou dénouer un conflit intérieur à l'entreprise

- ▶ Comprendre la logique d'un conflit entre personnes : conflit de territoire, frustration, déception, jalousie, jeu de pouvoir, logique de compétition ou d'intimidation, incompatibilités d'humeur, de culture ou de rôle, confusions de l'affectif et du professionnel.
- ▶ Comprendre la logique d'un conflit collectif : identifier les vrais meneurs et les inquiétudes véritables.
- ▶ Faire face aux partenaires sociaux : faire la part du bluff, des revendications exprimées et des besoins réels.
- ▶ Intervenir comme arbitre au sein d'un conflit qui ne vous concerne pas directement : savoir se positionner en médiateur, présider des réunions formelles et informelles pour rapprocher des adversaires, oser trancher dans le vif quand c'est indispensable.

## PARTICIPANTS

DIRIGEANTS, ENCADREMENT, COLLABORATEURS R.H.

COLLABORATEURS AMENÉS À CONDUIRE UNE ORGANISATION OU UNE ÉQUIPE DE COLLABORATEURS QUI NE SONT PAS TOUJOURS VRAIMENT « FACILES ».

COLLABORATEURS AMENÉS, DANS LE CADRE DE LEUR FONCTION, À VIVRE DES SITUATIONS RELATIONNELLES DIFFICILES (AGRESSIONS, RIVALITÉS, RAPPORTS DE FORCE, CONFLITS RÉPÉTITIFS) OU À TRAVAILLER DANS UN ENVIRONNEMENT SENSIBLE.

### Gérer un conflit extérieur

- ▶ Anticiper, endiguer et dissiper les malentendus causés par une insuffisance de communication ou un décalage de référentiel.
- ▶ Affronter la colère, la violence ou l'agressivité d'un partenaire (client, pensionnaire, usager etc.) : savoir attendre le passage de l'orage.
- ▶ Déjouer les tentatives de manipulation d'un fournisseur ou d'un partenaire. Repérer les zones de concession et de blocage chez l'interlocuteur par l'observation fine de son langage non verbal. Comment débloquer une situation figée dans un rapport de force.
- ▶ Adopter une position ferme même face à un client tout en préservant une relation de confiance.

**Durée : 16 heures réparties sur 2 jours consécutifs**

**Prix : 990 € HT (1184,04 € TTC)**

**Dates des sessions :** pages II et III de l'encart central