

• *Travailler et vivre ensemble*

GESTION DE CONFLIT

Un conflit dans votre équipe ?

Sachez faire face... et prévenir le prochain

Les conséquences et le coût d'un conflit ne sont plus à démontrer ; l'intérêt de chercher à tout prix à l'éviter semble admis. Si les facteurs d'émergence d'un conflit peuvent être nombreux, il existe néanmoins des façons de les réduire, à défaut de pouvoir les anéantir avec certitude. Il n'existe certes pas de recette miracle pour éviter les conflits mais il existe des attitudes clés, un style comportemental et des points de vigilance pour ne pas créer toutes les conditions nécessaires à son irruption !

Il est nécessaire de déceler les facteurs externes et internes qui peuvent favoriser la flambée d'un conflit. Par exemple, l'organisation est-elle génératrice de dysfonctionnement donc de tensions. La capacité à régler une situation dégradée pour un manager passe par une meilleure connaissance de soi et des relations avec les autres.

Cette formation poursuit plusieurs objectifs selon le stade du conflit : prévention, détection, gestion, résolution. Au-delà des techniques, l'idée est aussi de changer son regard sur le conflit afin d'en tirer, contre toute attente, du positif

Objectifs :

- Savoir prévenir l'émergence d'un conflit
- Comprendre les situations conflictuelles
- Résoudre un conflit
- Rétablir un climat de confiance et de motivation dans l'équipe



Outils :

- Grille d'analyse systémique
- Triangle de Karpman (outil d'analyse transactionnelle)
- Grille de résolution
- Mises en situation, échanges en groupe ouvert, réflexion personnelle
- Grille de socio-styles EAE®, indicateur MBTI®, jeux de rôle, TMS®



Etapes clés de la formation :

- Détecter et comprendre le conflit, en établir le bon diagnostic
- Réfléchir à sa position dans le conflit
- Aborder les différentes stratégies de résolution de conflit
- Ancrer de nouveaux réflexes comportementaux adaptés

• *Travailler et vivre ensemble*



Cette formation s'adresse à :

- Toute équipe en conflit avec son manager dès lors que les personnes sont volontaires pour entrer dans un process d'accompagnement.



Témoignage :

Nous avons accompagné une chef de service dans une collectivité territoriale.

Le postulat de départ était l'émergence d'un conflit au sein de son service avec une réelle souffrance de tous les acteurs. Un double travail d'accompagnement a été réalisé en parallèle auprès de l'équipe et auprès du manager.

Le coach a reçu chaque personne en entretien individuel pour travailler :

- l'exploration de l'historique du conflit ;
- l'investigation sur le vécu, l'implication, la perception des rôles de chacun au sein de l'équipe ;
- l'identification claire du problème: le reconnaître, le nommer, analyser sa position vis-à-vis du conflit ;
- l'implication / adhésion de chacun au processus de résolution.

*Par la suite, le groupe a été rassemblé sur plusieurs séances pour mettre **en commun les éléments recueillis** :*

- Mise en commun des préconisations individuelles ;
- Instauration au sein de l'équipe d'une stratégie commune et d'un co-engagement ;
- Restitution globale des causes identifiées du conflit et des engagements pris ;
- Définition d'un plan d'action commun en vue d'une mise en œuvre effective et pérenne des résolutions sur le terrain. ;
- Communication sur les engagements pris pour la résolution des difficultés et sur le plan d'action.

Parallèlement à ce travail de médiation de groupe, le chef de service a été accompagné en coaching individuel pendant toute la durée du process.



Galilée

1 rue de Buffon 49100 Angers & 79 route du chêne – Bât. In Extenso – BP 20058 - 72232 Arnage Cedex

Tél. : 02 41 05 05 20 - www.galilea-rh.fr - contact@galilea-rh.fr