

Master En Informatique Spécialité Traitement Intelligent des systèmes

Initiation au Monde IT
Management stratégique
& Coaching



Session 8 : Gestion des
Conflits – Partie 2

05-02-22



mohamedhalim.sbaa@gmail.com

Plan du Cours

1

Rappel

2

Leadership

3

Le Management
Transformationnel

4

Le Leader

5

Cas Pratique

6

Histoire du Jour



Points Importants

11h45 à 13h45



Google Meet
Le même pont



Prendre des Notes



QCM :

- Management stratégique.
- Coaching.



Approche participative



Ne pas oublier de rallumer votre téléphone à la fin du cours

Gestion des Conflits

Démarche

- ▶ La gestion des conflits implique :
 - Recadrage : une démarche réactive.
 - Ajustement : une démarche active.
 - Pilotage : une démarche accompagnante.
- ▶ Les techniques de réunions de gestion de conflit :

Avant la réunion

- L'animateur fixe le rdv
 - Qui
 - Quand
 - Ou
- L'ordre du jour existe
 - informations
 - recueil de sujets proposés

Après la réunion

- **Le scribe**
 - diffuse le compte rendu
- **Le responsable**
 - suit le plan d'action
- **Les participants**
 - mettent en application les décisions

Pendant la réunion

- L'animateur (pas forcément le responsable d'équipe)
 - fixe les règles
 - lance les sujets
 - fait s'exprimer chacun
 - Prend soin du temps (horloge)
- Les participants
 - apportent leurs idées
 - s'engagent
- Le scribe
 - rédige le compte-rendu

Terminer la réunion

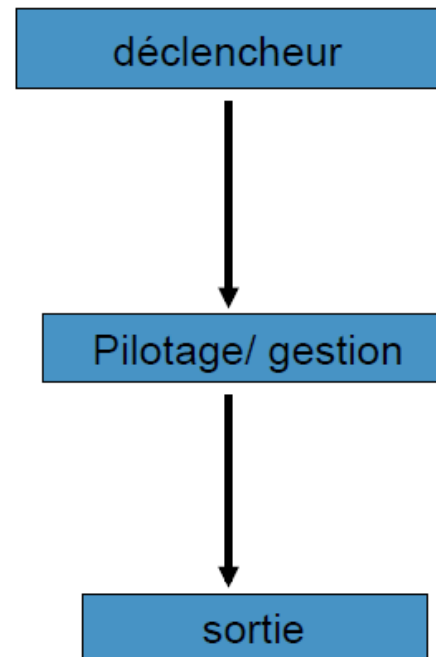
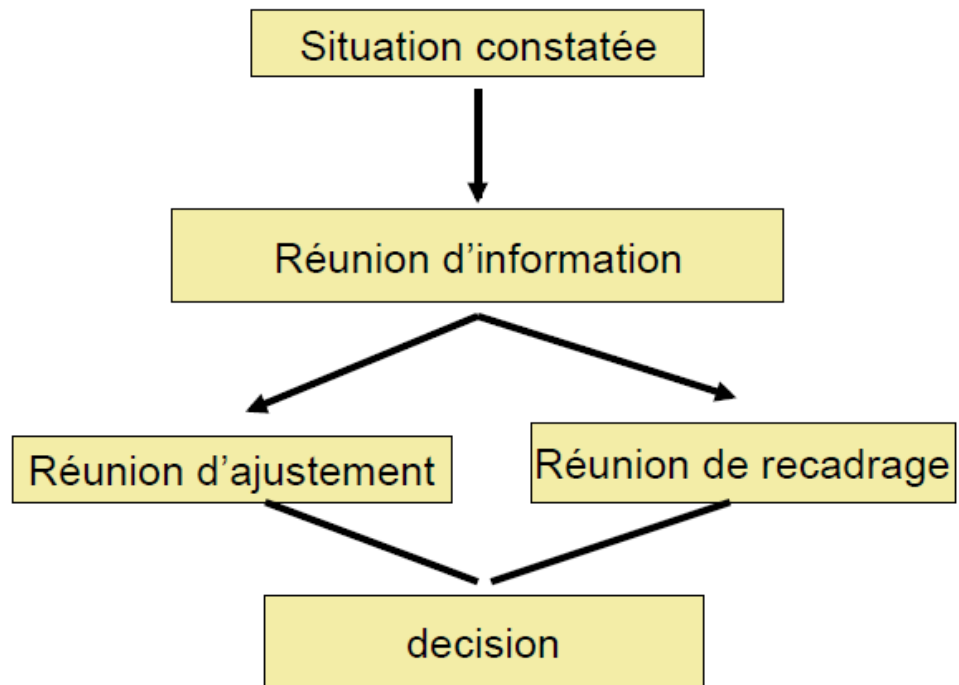
L'animateur:

- rappel les décisions et qui fait quoi
- fixe la date de la réunion suivante
- remercie chacun



Gestion des Conflits

Les conflits spontanés



Gestion des Conflits

Cas Pratique

► Cas pratique:

- Manager / Décideur initialement patron de UB1 a eu une promotion pour gérer deux unités de business, UB1 et UB2, UB1 doit fournir des ressources à UB2, UB2 trouve que les ressources sont chères et peu performants, UB2 souhaite contracter avec des externes moins cher que UB1 et plus performant.
- Le Manager / Décideur ne veut rien entendre et impose les ressources UB1.
- le responsable UB2 commence à afficher le résultat négative à cause de UB1.
- Le Manager / Décideur réagit et demande au manager de UB2 d'assumer ses responsabilités et de trouver une solution pour améliorer les résultats financiers

► **Que feriez-vous ? (à traiter d'une perception conflictuelle).**

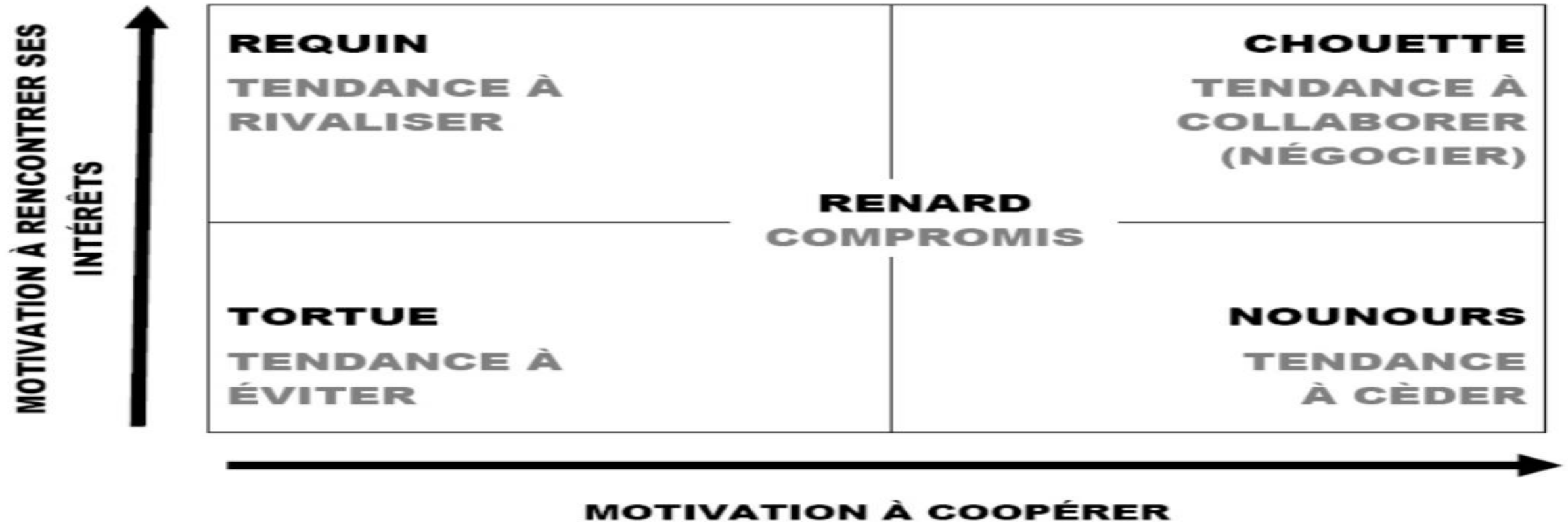


Gestion des Conflits

Méthode de Thomas-Kilman



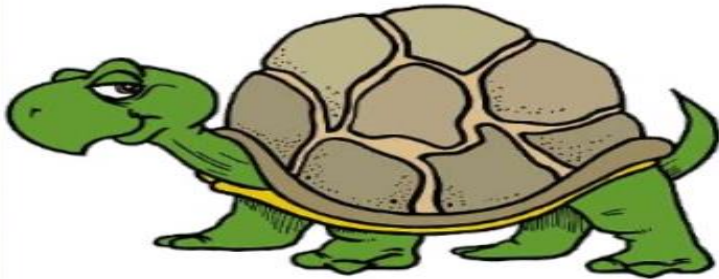
Les 5 styles de gestion des conflits



Gestion des Conflits

Méthode de Thomas-Kilman

La Tortue: **Je perds/Tu perds**



- ☐ Se retirent sous sa carapace pour éviter les conflits
- ☐ Renonce à leurs intérêts personnels et à leurs rapports avec les autres
- ☐ Évite autant les sujets de litiges que les personnes avec lesquels elle est en désaccord
- ☐ N'a aucun espoir de résoudre les conflits et se sent démunie
- ☐ Croit qu'il est plus facile de se retirer (physiquement et psychologiquement) d'un conflit que d'y faire face

Gestion des Conflits

Méthode de Thomas-Kilman



Le Requin: Je gagne/Tu perds



- ❑ Essaie de dominer son adversaire en le forçant à accepter sa solution au conflit
- ❑ Ses intérêts sont extrêmement importants pour lui et ses rapports avec les autres le sont peu
- ❑ Cherche à atteindre ses objectifs à n'importe quel prix
- ❑ Ne s'intéresse pas aux besoins des autres personnes et ne se soucie pas que les autres les aime ou les accepte
- ❑ Considère que les conflits se règlent par la victoire d'une personne sur les autres
- ❑ Veut être le vainqueur. Gagner leur donne un sentiment de fierté et d'accomplissement
- ❑ Essaie de gagner en attaquant les autres personnes, en les dominant, en les écrasant et en les intimidant.

Le Nounours: **Je perds/Tu gagnes**



- Les rapports avec autrui ont beaucoup d'importance, alors que leurs propres intérêts en ont peu.
- Désire qu'on l'accepte et qu'on l'aime.
- Croit qu'il faut éviter les conflits pour préserver l'harmonie et qu'il est impossible d'en discuter sans porter atteinte aux bonnes relations.
- a peur que, si un conflit persiste, quelqu'un se sente blessé et que les rapports personnels soient compromis.
- Abandonne ses intérêts pour protéger les rapports.
- Essaie d'aplanir les conflits de peur qu'ils ne nuisent aux relations.

Gestion des Conflits

Méthode de Thomas-Kilman

Le Renard: Je gagne un peu/Tu gagnes un peu



- ☐ S'intéresse modérément à leurs propres intérêts et à leurs rapports avec les autres
- ☐ Cherche un compromis
- ☐ Laisse tomber une partie de leurs intérêts et persuadent l'autre personne avec qui il est en conflit d'abandonner une partie des siens.
- ☐ Cherche une solution où chaque partie a quelque chose à gagner
- ☐ Veut un compromis qui se situe entre les deux extrêmes
- ☐ Cherche un accord en vue du bien des deux, quitte à sacrifier une partie de ses objectifs et de ses rapports personnels.

Gestion des Conflits

Méthode de Thomas-Kilman



La chouette: Je gagne/Tu gagnes



- Les intérêts et les rapports ont beaucoup de valeur.
- Considère les conflits comme des problèmes qu'il faut résoudre et recherche une solution qui leur permette, comme à l'autre personne d'en sortir gagnant
- Considère les conflits comme une occasion d'améliorer les rapports en réduisant les tensions entre deux personnes.
- Essaie d'entamer une discussion en présentant le conflit comme un problème
- En cherchant des solutions qui satisferont les deux parties, elle conserve de bonnes relations interpersonnelles

Gestion des Conflits

Cas Pratique : Promotion Interne

- Cas pratique: Vous avez gagné un projet stratégique
 - Vous êtes Manager et vous avez deux collaborateurs (au même niveau) que vous souhaitez promouvoir au poste de Directeur de Projet.
 - CP1 : classes préparatoires Lauréat de l'EMI **certifié PMP** - 20 expériences
 - CP2 : FST – a échoué à l'examen PMP – 18 expériences (était N-1 au démarrage de sa carrière du CP1).
 - Caractéristiques :

	CP1	CP2
Implication	++	+++
A l'écoute	+++	+
Communication	+	++
Orientation client	+	++
Gestion du stress	+	+++
Gestion Equipe	+	+++
Gestion avec la Hiérarchie	+++	-

- Le **Qui** choisirez vous ? **Pourquoi?** **Comment** allez vous gérer le risque du conflit?

Stratégie d'entreprise

Fin de la séance : A vos Questions



Prochain Cours : Stratégie

Que Faire?

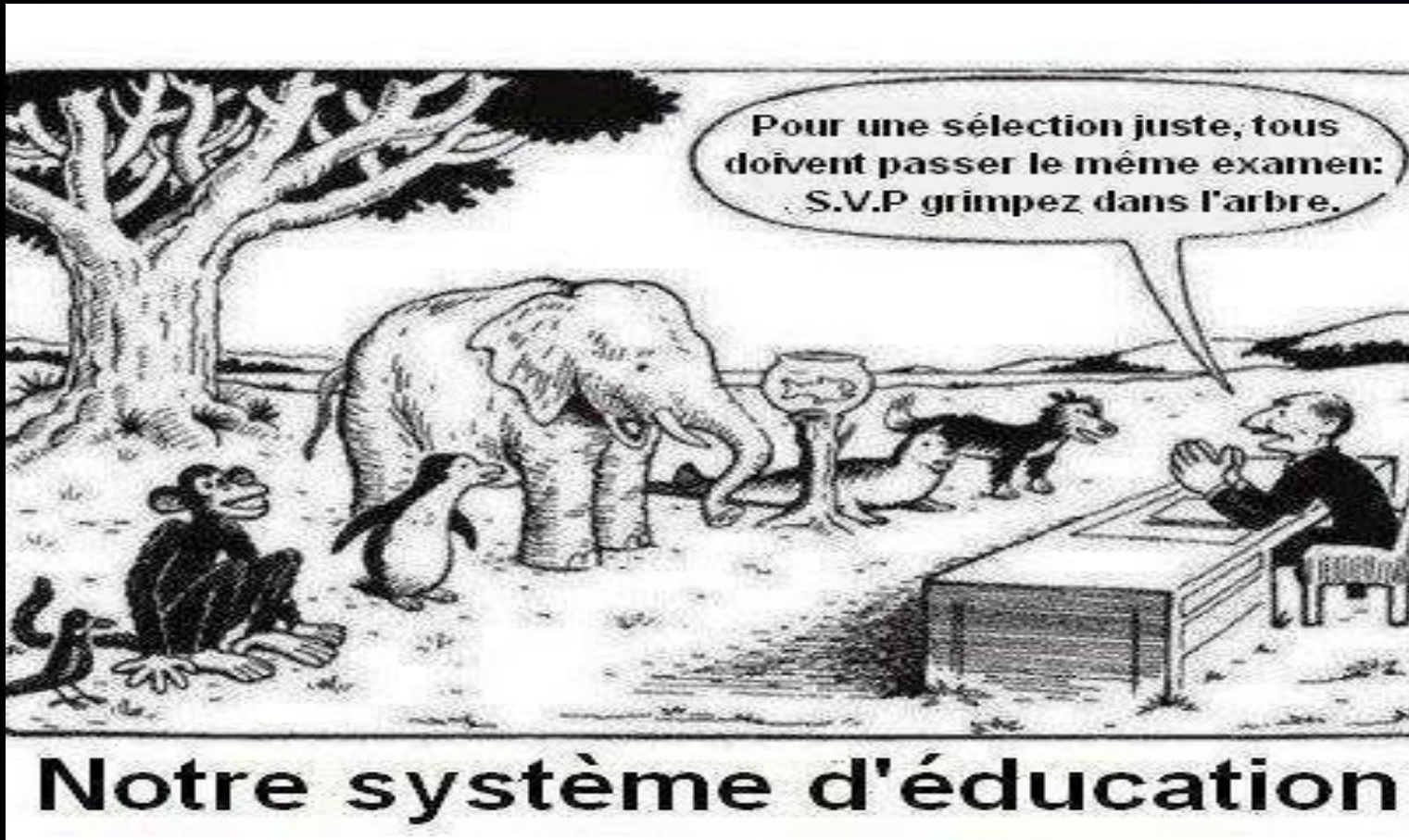


A faire : Cycle de vie d'un projet



Histoire du Jour

Système d'éducation ...

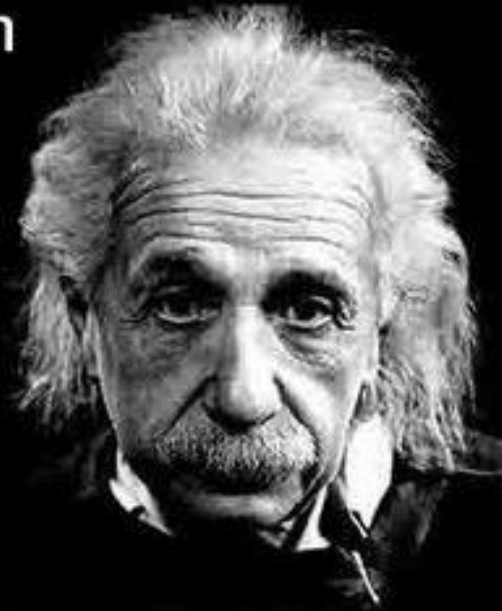


Histoire du Jour

Système d'éducation ...

« Tout le monde est **un génie**.
Mais si vous jugez un poisson
sur sa capacité à grimper
dans un arbre, il passera
sa vie entière à croire
qu'il est **stupide**. »

- Albert Einstein



Fin du Cours
Merci et Bon Weekend





Fin