

Master En Informatique Spécialité Traitement Intelligent des systèmes

Initiation au Monde IT
Management stratégique
& Coaching



Session 7 : Gestion des
Conflits – Partie 1

15-01-22



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

11h30 à 13h30



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

Manager Leader

Définir la Motivation

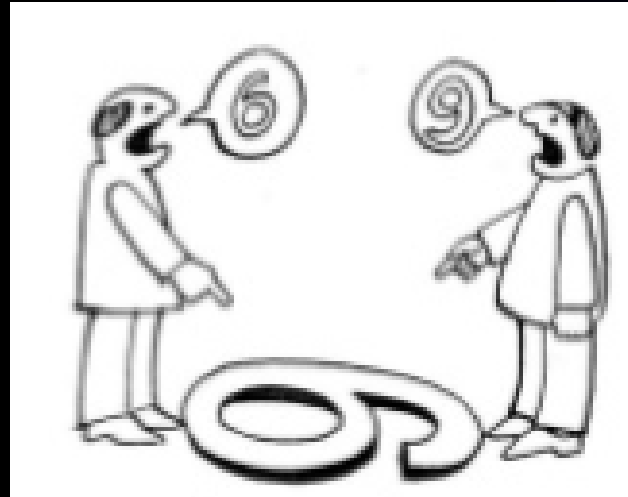
Motivation = C'est un processus par lequel un individu consacre **une intensité, une direction** et **une persistance** à une tâche en vue d'atteindre un objectif ; ensemble des énergies qui sous-tendent ce processus.



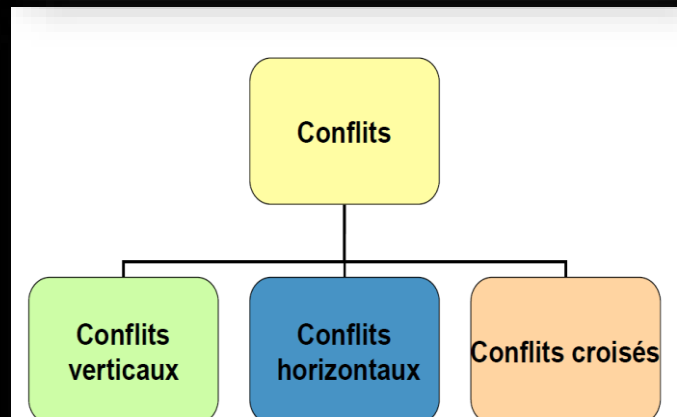
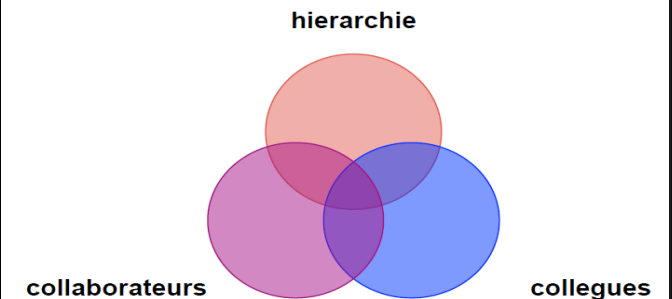
Gestion des Conflits

Introduction

- ▶ Le conflit : n.m (opposition, lutte).
- ▶ Les niveaux des conflits:
 - Conflits Verticaux :
 - Hiérarchiques.
 - Compétences.
 - stratégiques.
 - Incompatibilité.
 - Personnalité.
 - Conflits horizontaux :
 - Compétences.
 - Personnalité.
 - Intégration.
 - Conflits croisés :
 - Compétences.
 - stratégiques.
 - Intégration.
 - Positionnement.
 - Personnalité.



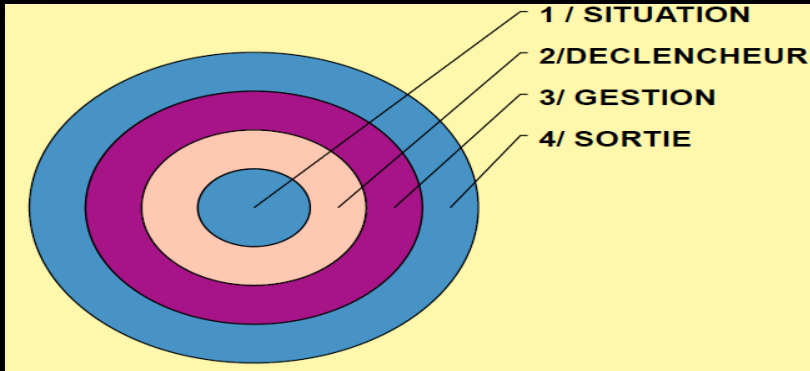
Les acteurs des conflits:



Gestion des Conflits

Déroulement

- Les phases caractéristiques d'un conflit :



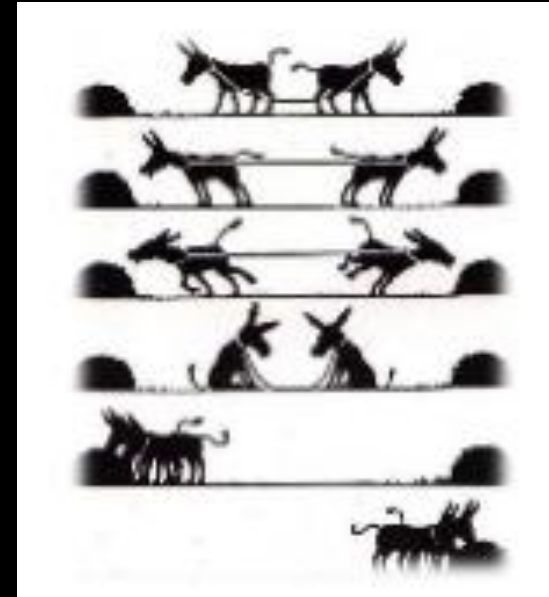
- Les outils d'un conflit

- Ecoute
- Compréhension des états
- Des acteurs
- Objectifs
- Jeux de négociation
- Stress
- Accompagnement
- Travail sur soi
- Dynamique
- Concessions
- Compromis/ Consensus
- Ajustement
- Recadrage

PRIORITES

INVESTISSEMENT PERSONNEL

GESTION DE LA CRISE



Gestion des Conflits

Marcus Buckingham : Les sources du conflit



1

Est-ce que je sais ce qu'on attend de moi au travail ?

2

Est-ce que je dispose des équipements et du matériel nécessaires pour effectuer mon travail correctement ?

3

Au travail, ai-je chaque jour la possibilité de faire ce que je fais le mieux ?

4

Durant les 7 derniers jours, ai-je reçu des marques de reconnaissance pour le travail que j'accomplis ?

5

Est-ce que quelqu'un, à mon travail, soutient mes progrès ?

6

Est-ce que mes supérieurs ou quelqu'un à mon travail semblent se soucier de moi en tant que personne ?

Gestion des Conflits

Marcus Buckingham : Les sources du conflit

7

Est-ce que mon opinion semble avoir de l'importance ?

8

Est-ce que ma mission ou la finalité poursuivie par mon entreprise me donne le sentiment que mon travail est important ?

9

Est-ce que mes collègues sont impliqués dans la volonté de faire du bon travail ?

10

Est-ce que j'ai un véritable ami à mon travail ?

11

Au cours des 6 derniers mois, quelqu'un m'a-t-il parlé de mes progrès ?

12

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, ai-je eu l'opportunité d'apprendre et de progresser ?

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

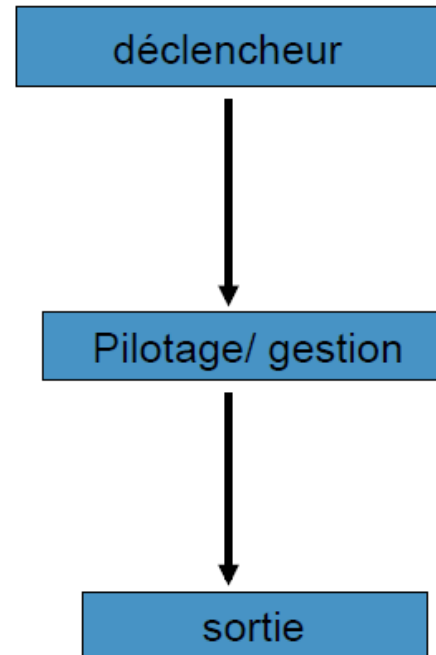
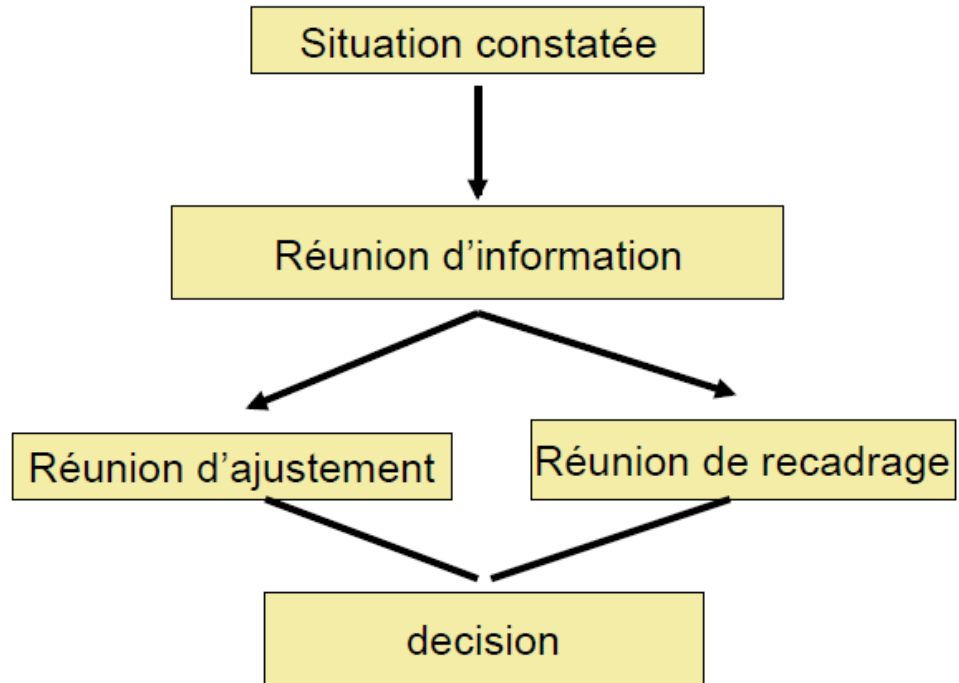
L'animateur:

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



Gestion des Conflits

Les conflits spontanés

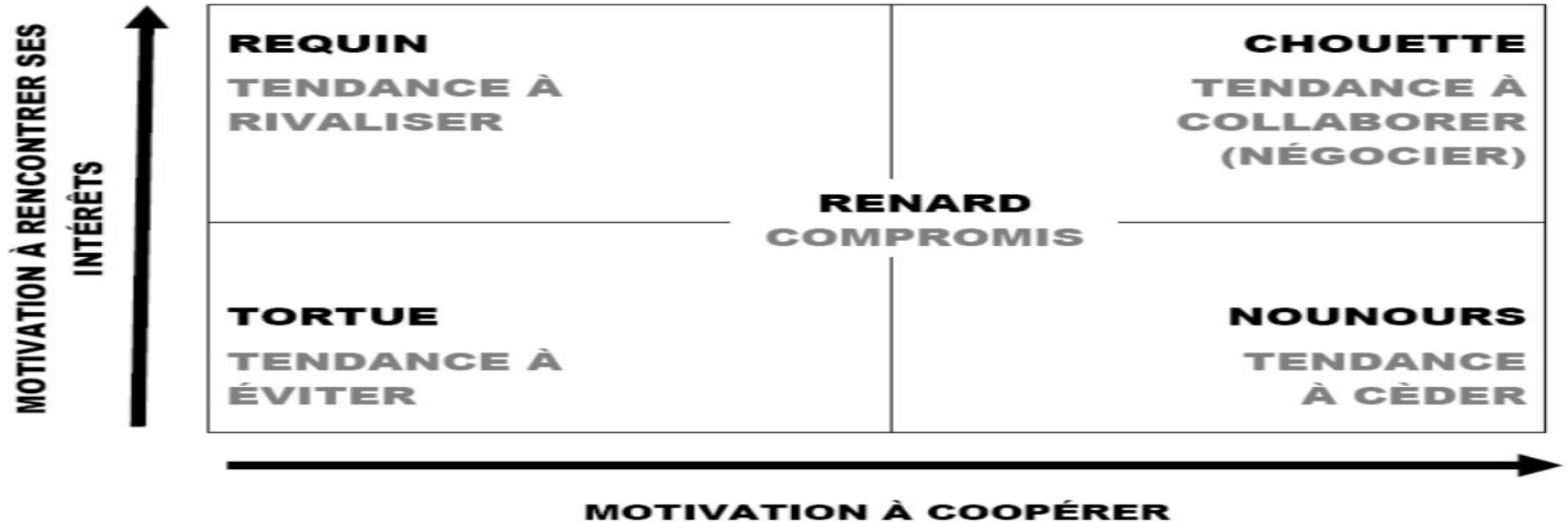


Gestion des Conflits

Méthode de Thomas-Kilman



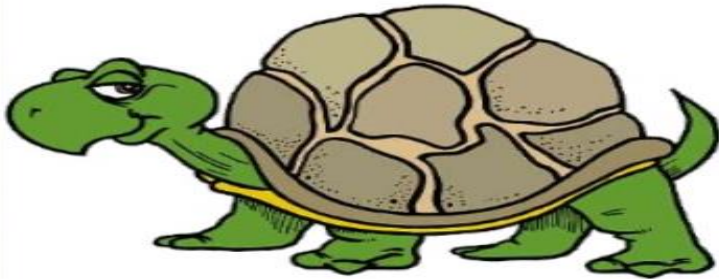
Les 5 styles de gestion des conflits



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

► 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).**



Stratégie d'entreprise

Fin de la séance : A vos Questions



Prochain Cours : Stratégie

Que Faire?



A faire : Chercher les outils de gestion d'un conflit



Histoire du Jour

Succès ...



Ça tient en
deux mots.

Monsieur, puis-je
vous demander votre
recette du succès ?



Histoire du Jour

Succès ...



**1-Bonnes
2-Décisions**

Deux Mots?



Histoire du Jour

Succès ...



Ça tient en
un mot.

Ah oui bien sûr !
Comment arrivez-
vous à prendre de
bonnes décisions ?



Histoire du Jour

Succès ...



L'expérience

Quel est ce
mot ?



Histoire du Jour

Succès ...



En deux
mots

Et cette
expérience,
comment
l'obtenez-vous ?



Histoire du Jour

Succès ...



Mauvaises
Décisions



Histoire du Jour

Merci et Bon Weekend



Merci et très
Bon Week-End



Fin du Cours
Merci et Bon Weekend





Fin