



## GERER LES CONFLITS

### PUBLIC

- Tout manager

### PREREQUIS

- En poste de management

### MODALITES PEDAGOGIQUES

- Alternance entre exercices pratiques et apports théoriques
- Vidéo
- Exercices, mises en situation et jeux de rôle
- Fiches pratiques, témoignages, revues
- Échange

### MODALITES DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

- Exercices
- Mises en situation

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les prémices de conflits
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit
- Réguler et sortir des conflits

### PROGRAMME

#### Différencier problème, tension, crise et conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il toujours éviter les conflits ? Comment et pourquoi ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs de conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle
- Repérer les obstacles et les pièges

#### Canaliser ses comportements dans un conflit

- Analyser et décomposer la situation
- Prendre en compte ses émotions et ses croyances
- Retrouver une ressource positive
- Utiliser l'assertivité
- Identifier les attitudes facilitatrices

#### Repérer la stratégie de son ou ses interlocuteurs

- Saisir le cadre de référence de l'autre
- Pointer ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels
- Repérer les attitudes inefficaces

#### Stratégies de résolution

- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole
- Réguler et traiter les transgressions
- Utiliser l'arbitrage au bon moment
- Mettre en place des règles
- Décider en groupe sans générer de conflit
- Négocier



820 € HT  
par personne



3 à 8  
participants



2 jours



Nous consulter