

# GÉRER DES CONFLITS

## Management

Réf: DDP06



### OBJECTIFS

- Anticiper un conflit
- Réagir face à un conflit
- Résoudre un conflit
- Après le conflit, envisager l'avenir



### PROGRAMME

#### Définir la notion de conflit

- Fuir le conflit est-ce toujours une solution ?
- Distinguer les différentes formes de conflits
- Analyser l'origine du conflit

#### Désamorcer un conflit

- Être à l'écoute pour anticiper le conflit, repérer les signes avant-coureurs
- Être attentif aux besoins de ses collaborateurs et prendre en considération leurs attentes
- Prendre sa place en tant que manager pour mieux désamorcer le conflit
- Développer son assertivité
- Identifier et canaliser les comportements à caractère conflictuel

#### Résoudre un conflit ouvert

- Identifier la nature du conflit
- Déterminer l'élément déclencheur
- Intervenir en tiers-personne : adopter l'écoute active, questionner, développer l'assertivité
- Manager les personnalités difficiles
- Analyser les comportements en situation difficile
- Expliquer sans avoir à se justifier, formuler sans blesser
- Apprendre à désamorcer la frustration chez l'autre
- Comprendre les différents registres de positionnements (Parent/Adulte/Enfant)
- Amener les collaborateurs à proposer des solutions
- Repérer ses automatismes de défense dans les conflits

#### Accompagner l'après conflit


- À froid, réexaminer les causes du conflit
- Reconnaître ses torts (si le conflit vous concerne directement) et revoir son approche de manager
- Chercher un terrain d'entente
- Impliquer tous les acteurs dans la mise en place de nouvelles règles pour l'avenir

### LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel Distanciel Intra-entreprise Inter-entreprises One to one Duo

> **Modalités pédagogiques :** Pédagogie différenciée et individualisée - Exercices - Mises en situation

> **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

 Attestation de compétence



### DURÉE

2 jours



### PRÉREQUIS

Aucun



### TARIFS

À partir de 700€ HT/p



### INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel du management



### PUBLICS

Toute personne intéressée...



### ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite

# Les +!

> Cette formation vous apprend à gérer au mieux des conflits, grâce à une pédagogie s'appuyant sur l'expérience de chacun, ainsi que des mises en situation