

# LA GESTION DE CONFLITS

**DUREE** 3 JOURS

**COUT**

975 € HT

**PUBLIC / PREREQUIS**

Manager, leader, chef d'équipe, animateur d'îlots, toute personne souhaitant acquérir un savoir-faire permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.

**LES DEFIS**

- ☞ Fournir aux managers opérationnels une vision globale de la Performance Humaine et des leviers disponibles sur lesquels agir pour progresser avec ses collaborateurs, et résoudre efficacement les conflits interpersonnels.

**POINTS FORTS**

- ☞ Une formation concrète avec des mises en situation et des simulations pédagogiques réelles des participants avec vidéo
- ☞ Diagnostics personnels
- ☞ Dossier pédagogique
- ☞ Accompagnement post-formation :
- ✓ Analyse à distance des situations conflictuelles perçues par le stagiaire : contexte, type de conflit, attitudes des participants.
- ✓ Mise au point d'une stratégie avec le formateur

## CONTENU

### LES DIFFERENTES PHASES DU CONFLIT

- ☞ L'escalade vers le conflit
- ☞ Déroulement détaillé des phases d'un conflit

### RECENSEMENT DES CONFLITS PROFESSIONNELS

- ☞ Les types de désaccords classiques
  - ✓ Conflits liés à l'activité
  - ✓ Conflits liés à la relation client/fournisseur interne
- ☞ Les formes de conflits professionnels
  - ✓ Les conflits chauds/les conflits froids
  - ✓ Conflits ouverts/conflits latents

### EXPRESSION DES EXPERIENCES VECUES

- ☞ Mise en évidence des bénéfices positifs ou négatifs apporté par le conflit
- ☞ La dynamique de l'agresseur
  - ✓ Les attitudes suscitant des conflits à partir des expériences vécues
  - ✓ Les comportements qui créent des barrières
- ☞ Les comportements favorisant le conflit
  - ✓ Les éléments favorisant le conflit
  - ✓ Analyser un conflit à partir de son vécu
  - ✓ Compréhension de la nature d'un conflit

### GESTION DE SON ETAT EMOTIONNEL

- ☞ Comment gérer ses émotions :
  - ✓ Les comportements à adopter et les comportements à éviter

### LES ATTITUDES POUVANT APPARAÎTRE

- ☞ L'intensité dans un conflit/
- ☞ Les attitudes dans un conflit
- ☞ Les degrés d'un conflit

### LE ROLE D'ARBITRE ET LE ROLE D'INITIATEUR

- ☞ La gestion d'un conflit étape / étape
- ☞ Conduire les différentes étapes en tant qu'arbitre en recherchant une relation coopérative « gagnant / gagnant ».

### SORTIE DE CONFLITS

- ☞ Stratégie de sortie de conflit