

## > LES OUTILS DU MANAGER

# GÉRER LES CONFLITS



### PUBLIC

Toute personne en responsabilité d'encadrement.  
**Pré-requis : Maîtriser les savoirs fondamentaux.**

### OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire devra être capable de :

- Faire face aux situations conflictuelles et les gérer positivement
- Dépasser les tensions et adopter une attitude gagnant/gagnant
- Acquérir les outils pour gérer les conflits
- Découvrir les astuces pour conserver son assurance

### DURÉE

2 jours.

### CONTENU

#### Gérer les conflits et les désaccords

- Les principales origines des conflits entre personnes
- Distinguer les différents types de conflits
- Identifier les signes avant-coureurs d'un conflit
- Les grandes techniques de base pour traiter les conflits

#### Comprendre ses émotions pour mieux les maîtriser

- A quoi servent les émotions ?
- Les émotions de base : du déclencheur au comportement d'adaptation
- L'impact sur les relations et la performance
- Savoir reconnaître et utiliser le message des émotions pour apprendre à les maîtriser

#### Accompagner le changement

- Annoncer le changement
- Identifier les résistances liées au changement
- Dépasser les résistances par une attitude confortante au regard de la réalité, et savoir rassurer
- Faire participer à l'objet du changement

#### S'affirmer dans des situations difficiles

- Se positionner face à une situation de conflit. Savoir exprimer : son mécontentement sans agressivité, sans blesser et avec aplomb grâce à la méthode DESC
- Faire exprimer le point de vue de son interlocuteur
- Maîtriser ses réactions et ses attitudes, être à l'écoute des émotions
- Distinguer les comportements de ce qu'est la personne
- Les différents types de reformulation

#### Gérer le conflit et conclure

- Argumenter en s'appuyant sur la perception que l'interlocuteur a de la situation
- Les meilleures réponses à faire en cas de conflit ou de réclamation
- S'affirmer en responsable : décider, agir dans les situations de désaccords, s'engager dans un plan d'action

#### VOS CONTACTS

02 99 52 54 52 (35)  
 02 97 76 00 55 (56)  
 02 96 58 69 86 (22 et 29)

#### DATÉS ET TARIFS

Calendrier actualisé en ligne ou format papier sur demande

#### LIEUX

Brest, Lorient, Quimper, Redon, Rennes, Saint-Brieuc

#### VALIDATION

Remise d'une attestation de compétences.

#### MODALITE D'ÉVALUATION

Utilisation d'une grille de compétences lors des mises en situation collectives et individuelles.

#### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Mises en situations pratiques. Apports, illustrations et partage d'expérience. Possibilité de formation combinée avec e-learning.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

Remise d'un support pédagogique.