

## PROGRAMME DE FORMATION

# “MANAGER : GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES”

### Objectifs de la formation :

- Identifier les sources de conflit et les prévenir – Comprendre les origines des tensions pour anticiper et éviter les conflits.
- Désamorcer et résoudre les conflits en équipe – Développer des stratégies pour apaiser les tensions et trouver des solutions adaptées.
- Maîtriser sa communication en situation difficile – Adopter une posture assertive pour gérer les échanges tendus avec calme et efficacité.
- Utiliser son influence pour traiter le conflit – Reconnaître son rôle dans la dynamique du conflit et agir avec discernement.

### PUBLIC CONCERNÉ :

Tout public salarié

### PRÉ-REQUIS :

Aucun

### POSITIONNEMENT :

Echanges par mails, téléphone ou rencontre physique.

### MODALITÉS D'ORGANISATION :

Durée : 14 h en présentiel.

Possible à distance

Horaires : 9 h 00 – 12 h 30 / 13 h 30 – 17 h 00.

Dates de la formation : à définir ensemble. (sous 3 mois maximum)

### COÛT DE LA FORMATION :

800,00 € / personne ou  
1 600,00 € groupe 12 pers max

**Financement OPCO possible.**

**Trouvez le vôtre !**

\*Organisme non soumis à la TVA, Art. 261.4.4 a du Code général des Impôts

### Contenu :

#### 1. Identifier les sources de conflit et les prévenir :

- Comprendre les différentes causes de conflit en milieu professionnel.
- Repérer les signaux faibles et anticiper les tensions avant qu'elles ne s'intensifient.
- Identifier les styles de gestion des conflits (évitement, confrontation, compromis, collaboration...).
- Mettre en place des stratégies de prévention adaptées au contexte et aux interlocuteurs.

#### 2. Désamorcer et résoudre les conflits en équipe :

- Analyser les dynamiques conflictuelles et comprendre les positions des parties prenantes.
- Apprendre à écouter activement et reformuler pour apaiser les tensions.
- Utiliser des techniques de médiation et de négociation pour trouver un terrain d'entente.
- Mener un entretien de résolution de conflit en instaurant un dialogue constructif.

#### 3. Maîtriser sa communication en situation difficile :

- Adopter une posture assertive pour exprimer son point de vue sans agressivité.
- Gérer les critiques et objections avec calme et professionnalisme.
- Utiliser des techniques de communication positive pour maintenir un climat apaisé.
- Travailler sur la gestion des émotions (les siennes et celles des autres) pour éviter l'escalade.

#### 4. Utiliser son influence pour traiter le conflit :

- Identifier sa sphère d'influence et son rôle dans la gestion des conflits.
- Agir en leader en adoptant une posture neutre et constructive.
- Encourager une culture du dialogue et de la coopération au sein de l'équipe.
- Pratiquer des mises en situation pour renforcer son aisance dans la gestion de conflits.

#### Modalités pédagogiques :

- Distanciel synchrone
- Méthode interrogative afin que les participants soient acteurs de leur formation et assimilent en mettant en pratique de suite les enseignements.

#### Modalités d'assistance technique :

- Possibilité nous joindre par téléphone ou mail.

#### Modalités de positionnement :

- Positionnement en 2 étapes :
- Contact avec les entreprises pour connaître le besoin des inscrits, leur poste, niveau de compétences. Tour de table en arrivant en formation.

#### Modalités d'évaluation :

- Évaluation des acquis via un questionnaire en amont de la formation (via Digiforma) dès l'inscription.
- Évaluation des acquis aussi lors de la définition des objectifs au démarrage de la formation.
- Évaluation finale via un questionnaire après chaque séquence et en fin de formation (via Digiforma)

#### Moyens techniques :

- Vidéos explicatives, Exercices de mise en pratique.
- Plateforme Digiforma pour voir et revoir les supports de formation.