



2 Jours **La gestion de conflits**

dans **CRISE ET CONFLITS - CRISE ET CONFLITS** / Réf : MAN-GES-14

Si les conflits font partie intégrante de la vie d'une structure professionnelle, il est important d'en comprendre les causes pour apaiser la situation et, pourquoi pas, finalement en tirer profit. Le programme qui vous est présenté ci-dessous a été construit à la fois pour vous aider à identifier les facteurs permettant de prévenir les tensions au sein d'une équipe, mais également à vous positionner en médiateur lorsque celles-ci n'ont pu être évitées. Apprenez enfin à établir un bilan du conflit pour renforcer la cohésion du collectif !

Objectifs de la formation

- Comprendre les fonctions et les mécanismes d'un conflit pour les identifier les gérer et les prévenir
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Réguler et sortir des conflits, dans son rôle de manager

Programme de la formation

Jour 1 - Matin

1. Définir la notion de conflit

- Les identifier
- Les comprendre
- Les causes et conséquences

2. Identifier les typologies de conflits

- Les origines individuelles
- Les origines collectives
- Les origines organisationnelles

3. Repérer les différents comportements

- La typologie des comportements difficiles
- Les causes et conséquences liés à ces comportements
- L'attitude à adopter

Jour 1 - Après-midi

4. Maîtriser les techniques de communication

- Identifier les canaux de communication appropriés
- Le langage verbal, non verbal et para-verbal
- Les obstacles à une bonne communication
- Comprendre, accepter, maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur
- Accueillir les demandes et revendications avec une écoute objective
- S'affirmer et faire preuve d'assertivité pour mieux désamorcer les conflits

Jour 2 - Matin

5. Adopter une posture de médiateur

- Analyser les comportements en situation difficile
- Gérer les personnalités difficiles
- Recadrer pour réorienter l'énergie d'un collaborateur
- Sortir de l'impasse relationnelle

6. Gérer les conflits

- Les différentes méthodes de gestion de conflit
- Les enjeux de la gestion de conflit
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : le triangle de Karpman
- Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs
- Trouver les mots justes

Jour 2 - Après-midi

7. Etablir le bilan de la gestion de crise



- Revenir sur les causes et le déroulement du conflit

8. Opérer une prévention des conflits

- Les entretiens collectifs et individuels
- Valoriser les équipes
- Améliorer la cohésion de groupe
- Anticiper les conflits

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise

Public cible

Manager, responsable d'équipe

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Méthode pédagogique simple et rigoureuse permettant l'appropriation des techniques du management. Elle vise à faire émerger la position de leader chez le participant, et à appliquer une démarche adaptée aux enjeux de la capitalisation du rôle du manager en entreprise.
- Un diagnostic préalable du profil du stagiaire et de ses savoirs sur les fonctions managériales sera effectué, ainsi que des focus via des exemples concrets centrés exclusivement sur les situations des participants.

Modalités d'évaluation

- Évaluations formatives tout au long de la journée de formation.
- Une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.



SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :



