

## Programme

# Gestion des conflits

## Objectifs

- Connaître les principaux types de conflits & leurs origines
- Etre en mesure de développer un management préventif
  - Adopter une communication managériale efficace
  - Savoir choisir une stratégie pour sortir de la confrontation par le haut

- Réussir à faire preuve de courage & d'affirmation
- Ecouter le désarroi sans jugement
- Maîtriser l'impact émotionnel & compassionnel
- Prendre du recul face aux situations difficiles

## Prérequis

- Aucun pré-requis

## Public

Managers en poste, à en devenir ou opérationnels

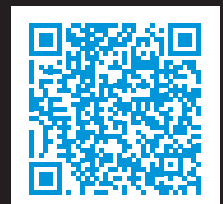
**Durée**  
14h



## Présentation

Les situations tendues avec leurs collaborateurs ou avec leur hiérarchie sont rarement la tasse de thé des managers & pourtant, il est bien nécessaire de savoir gérer. L'idéal est bien évidemment de chercher à faire en sorte que les conflits n'arrivent jamais grâce à un management très performant. Mais lorsque le conflit survient, le manager doit être prêt & savoir, aussi bien en terme de tactique qu'en terme de comportement, comment il doit s'y prendre.

Scannez le QR Code  
ou cliquez dessus  
pour demander  
un devis





## Animation

**Classe virtuelle** – parcours collectif en inter-entreprises : session de 2 journées complètes consécutives ou non consécutives (ou 4 demi-journées) OU  
**Session présentielle** à la demande

## Gestion des conflits

### Méthodes pédagogiques

Exposés théoriques / travaux de recherches en sous-groupe & en individuel avec restitutions, débats & témoignages, partages d'expériences, ateliers de simulation

### Moyens pédagogiques

- Un réseau Internet de qualité
- Un PC ou tablette pour avoir accès à toutes les fonctionnalités nécessaires
- Vidéos de micro-learning en complément
- Formateur expert, animateur de la formation

## Programme de formation

### Matinée – 1er jour

#### Déterminer les différents types de conflits

- Sources des conflits
- Enjeux & risques des conflits

### Après-midi – 1er jour

#### Maîtriser & résoudre le conflit

- Comprendre / impliquer / échanger
- Exprimer & formuler une critique constructive

### Matinée – 2ème jour

#### Comment bien communiquer (verbal & non verbal)

- Connaître son style relationnel
- Gérer une situation par les émotions & la médiation
- Etablir le bon dialogue

### Après-midi – 2ème jour

#### Sortir du conflit & gérer l'après-conflit

- S'affirmer fermement & sereinement : être assertif
- Etre capable de se confronter à des comportements difficiles
- Ouvrir la négociation & trouver des solutions communes
- Accompagner le collaborateur
- Prévenir les conflits futurs

#### Conclusion de session

- Evaluation de la séquence avec un questionnaire

## Modalités de suivi et de validation

### Suivi

Chaque participant signera une feuille d'émargement, également signée par le formateur.

### Évaluation

Evaluation individuelle des compétences sera proposée à l'apprenant à la fin de la formation, sous forme de bilan de chaque stagiaire

### Validation

Une attestation de formation individuelle sera établie pour chaque participant à l'issue de la formation.

### Information complémentaire

**Tarif** : disponible à la demande auprès du centre de formation

**Lieu** : en centre de formation ou en entreprise

**Accès personnes en situation de handicap** :

centres accessibles selon normes ERP – étude du projet de formation réalisée pour toute demande (d.baudoux@abskill.com)

**abskill**  
Révélateur de votre talent

### Responsable pédagogique

Fanny OLIVEIRA DOS SANTOS

