

# PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

## Management

Réf: DM08



### OBJECTIFS

- Connaître les différents types de conflits et leur cause
- Anticiper, savoir identifier les comportements générateurs de conflits
- Savoir désamorcer ou gérer les conflits au sein de l'équipe



### PROGRAMME

#### Comprendre le conflit

- Les différents types de conflits
- Les causes et enjeux du conflit
- Clarifier son rôle de manager dans la situation de conflit

#### Anticiper et identifier les comportements générateurs de conflits

- Le fonctionnement des mécanismes émotionnels
- Les jeux psychologiques
- Les différents comportements face au conflit

#### La communication comme bouclier anti-conflit

- Mieux se connaître pour mieux communiquer : repérer son style social pour des échanges plus constructifs
- Cerner les comportements perturbants pour mieux les affronter
- Faire face aux différents types de comportements déviants générateurs de conflits : soumissions, dépendance, rigidité, désinvolture, agressivité

#### Désamorcer ou gérer les conflits au sein de son équipe

- Rétablir le lien grâce à l'empathie, la synchronisation et l'écoute active
- Ouvrir le dialogue avec la Communication Non Violente (CNV)
- Quelques pratiques pour désamorcer un conflit

### LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel Distanciel Intra-entreprise Inter-entreprises One to one Duo

➤ **Modalités pédagogiques :** Apports théoriques, étude de cas, exposé. Partage d'expérience. Mise en situation.

➤ **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

 Attestation de compétence



### DURÉE

2 jours



### PRÉREQUIS

Aucun



### TARIFS

À partir de 700€ HT/stagiaire



### INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel du management



### PUBLICS

Manager tous niveaux

## Les + !

> Cette formation apporte les clés pour résoudre des conflits dans le respect de chacun