



Objectifs pédagogiques

- À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :
- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
 - Anticiper un conflit latent par l'assertivité
 - S'approprier les outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert
 - Gérer un conflit lors d'entretiens opérationnels
 - Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent

Durée de la formation

2 jours
14 heures

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel

Dates

Nous contacter

Lieu

En centre de formation
ou dans les locaux de
l'entreprise

Coût

1 470€ HT / participant

Nous contacter

secrétariat@hda-learning.com

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Identifier la nature des conflits

- Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes.
- Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs.
- Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables.
- En évaluer les enjeux et conséquences.

Désamorcer un conflit latent

- Anticiper le conflit.
- Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs.
- Accueillir leurs demandes et revendications.
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits.
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.
- Développer son assertivité.
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur.

Résoudre un conflit ouvert

- S'approprier les outils de régulation
- Intervenir en médiateur : questionner et écouter avec neutralité.
- Savoir reformuler, argumenter et réfuter.
- Elaborer une stratégie de contournement des conflits.
- Définir une marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange.

Gérer des conflits dans des situations de management

- Résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation.
- Gérer les conflits dus à des situations de délégation.

Traiter les conflits violents

- Sortir de l'impasse relationnelle.
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur.
- Contrôler le processus de maîtrise de soi.
- Gérer les personnalités difficiles.
- Analyser les comportements en situation difficile.

Accompagner l'après-conflit

- Revenir "à froid" sur les causes du conflit.
- Capitaliser pour progresser dans son management.

Public & prérequis

Managers d'équipes et responsables de projets.
Expérience souhaitable en management.

Moyens et méthodes pédagogiques

Partage d'expériences, échanges de pratiques. Mises en situations filmées