



# FORMATION GESTION DES CONFLITS



**Durée :**  
14 heures



**Prérequis :**  
Aucun



**Nombre de candidats :**  
Minimum 4 personnes - Maximum 10 personnes



**Lieu :**  
Dans la société



## AVANT-PROPOS

Les situations tendues avec leurs collaborateurs ou avec leur hiérarchie sont rarement la tasse de thé des managers et pourtant il est bien nécessaire de savoir gérer ce genre de choses. 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 à savoir, aussi bien en terme de tactique qu'en terme de comportement, comment il doit s'y prendre.

## FORMATION GESTION DES CONFLITS



### Public :

Formation ouverte à tout public



### Formateur :

1 Formateur Management



### Objectif pédagogique :

Réussir à gérer les situations difficiles et les conflits :

- Connaître les différents types de conflits et 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 et d'affirmation



### Evaluation :

Evaluation en continu et un questionnaire de fin de formation



### Salle de formation :

Salle de cours avec écran de projection, Chaises, Tables, Tableau blanc + Jeu de feutres



### Equipement informatique :

Ordinateur + vidéoprojecteur + accessoires, Casque / smartphone à réalité virtuelle



### Suivi et évaluation :

Fiche d'émargement, Grille d'évaluation récapitulative, Evaluation, Attestation de fin de formation remise en fin de formation

## CONTENU DE LA FORMATION

DOMAINE DE COMPÉTENCES	COMPÉTENCES VISÉES
<p><b>DC1</b></p> <p>Connaître les différents types de conflits</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La différence entre un conflit et un désaccord</li> <li>• Les conflits d'idées, de valeurs, de personnes et d'intérêts</li> </ul>
<p><b>DC2</b></p> <p>Adapter un management préventif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les facteurs déclencheurs de conflits</li> <li>• Les actions du manager empêchant la naissance du conflit</li> </ul>
<p><b>DC3</b></p> <p>Identifier les stratégies possibles face au conflit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La pyramide de l'escalade : divergences, tensions, blocages</li> <li>• Les 5 grandes options possibles</li> <li>• La question de l'intervention systématique</li> </ul>
<p><b>DC4</b></p> <p>Mettre en œuvre les clés de la résolution</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La pyramide de la résolution : comprendre, rester calme et dire les choses</li> <li>• L'écoute maîtrisée et le questionnement pertinent</li> <li>• La capacité à s'extraire de son cadre de référence et à faire se rapprocher l'autre du sien</li> <li>• La recherche d'une compréhension mutuelle</li> </ul>
<p><b>DC5</b></p> <p>Adopter une communication au service de la régulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La technique des 3 V : visuel, vocal et verbal</li> <li>• Les grands principes de communication non verbale</li> </ul>
<p><b>DC6</b></p> <p>S'affirmer avec tact et fermeté</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La technique PICTO © pour recadrer ou exprimer un désaccord</li> <li>• La gestion de ses émotions</li> </ul>