



# MANAGER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS AU QUOTIDIEN

## INFORMATIONS

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Responsables d'encadrement
- Chefs d'équipe
- Toute personne ayant à gérer une situation conflictuelle avec un collaborateur, entre collègues ou avec un client

### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

### DURÉE DE L'INTERVENTION

**2 journées soit 14 heures**

8h30-12h et 13h30-17h

### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

**Les relations professionnelles peuvent générer des conflits entre collaborateurs. Souvent les salariés restent démunis. Tous sont déstabilisés et se sentent en difficulté. Chacun doit alors savoir faire du conflit une occasion d'apprentissage.**

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- » Identifier les prémices des conflits
- » Analyser les différents types de conflits
- » Réguler et sortir des conflits, le rôle du manager
- » Acquérir les outils de résolution de conflits interpersonnels
- » Maîtriser ses émotions, rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs

## LE PROGRAMME DE LA FORMATION

### 1. Les différents types de conflits

- Différencier problème, tension, crise et conflit
- Connaître les niveaux de conflit, de la divergence à l'affrontement
- Savoir éviter et savoir provoquer les conflits
- Connaître les principales causes et déclencheurs
- Déceler le contradictoire systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur

### 2. Prévenir et désamorcer le conflit

- Détecter les indices pré-conflictuels, les malaises, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Déceler l'attente, le besoin de reconnaissance
- Accueillir les demandes et les revendications
- Limiter les interprétations et gérer les émotions
- Comprendre l'empathie pour rétablir la confiance

### 3. Gérer le conflit

- Comprendre les causes, les conséquences, les enjeux réels
- Évaluer l'implication des interlocuteurs, se positionner

- Impliquer sans personnaliser, clarifier l'objectif
- Gérer le stress, dédramatiser, surmonter l'agression
- Analyser son propre comportement managérial pouvant générer des conflits

### 4. Résoudre le conflit par la médiation et l'arbitrage

- Différencier le négociable et le non négociable
- Déterminer les options praticables
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation
- Prendre du recul pour traiter, formuler, répondre, résoudre
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive
- Appliquer la méthode DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique ou le client
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu