

# Gérer les conflits efficacement

Identifier et comprendre pour influencer et agir positivement

DIGITAL

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de vous positionner dans une situation de conflit et de le gérer en sachant adapter votre mode d'intervention aux enjeux de la situation.

## PROGRAMME

### Identifier et analyser l'origine d'un conflit

- Déterminer la nature, les causes et le niveau du conflit.
- Distinguer les différents types de conflits : conflit de fond et conflit de personnes.
- Analyser l'origine, les enjeux et les risques du conflit pour mieux le traiter.

### Se positionner dans un conflit

- Décrypter ses propres attitudes face au conflit : les attitudes positives (assertivité) et les comportements négatifs (fuite, attaque, manipulation...) qui engendrent des tensions.
- Adapter sa communication et gérer ses émotions.
- Canaliser les attitudes négatives.

- Construire et développer ses capacités de leader.

### Gérer un conflit

- Favoriser l'expression des intentions des différents acteurs.
- Clarifier accords et désaccords.
- S'expliquer et réguler : dédramatiser les antagonismes.
- Rechercher les bénéfices mutuels.
- Adapter son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation.

### Anticiper les conflits

- Être à l'écoute de l'environnement interne et externe de l'entreprise et repérer les indicateurs permanents.

- Prendre des précautions pour anticiper l'existence d'un conflit :
  - le rôle d'observation sociale, de vigilance et d'écoute des managers,
  - le rôle des réunions d'information,
  - la constitution au quotidien d'une synergie au sein de l'équipe.

## MODULES DISTANCIELS

- **E-quiz** en amont/aval de la formation.
- Quel lien entre assertivité et leadership ?
- Comment gérer les conflits avec assertivité ?
- Comment gérer ses émotions à chaud pour rester calme ?

## INITIATION

Code : CONFLIT

🕒 2 jours - 14 heures

💰 Prix HT : 1340 € (repas inclus)

## OBJECTIFS

- Détecter un conflit, gérer des tensions et anticiper les réactions.
- Développer ses qualités de leader et exercer son influence pour sortir des situations de blocage.
- Anticiper les conflits.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout manager.

## PLANNING

Paris

23 - 24 janvier 2019

15 - 16 mai 2019

9 - 10 septembre 2019

13 - 14 novembre 2019

10 - 11 février 2020