

# MANAGER - GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLITS



Dates à définir



Formation réalisable en entreprise ou en distanciel



Participants :  
Min : 3 pers  
Max : 12 pers



Prérequis:  
aucun



Durée : 7h

## LES COMPETENCES VISEES :

- Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter
- Adapter sa communication en situation difficile
- Comprendre les émotions de son interlocuteur pour gagner en impact
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits

## PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION :

Apports théoriques

Cas pratiques

Jeux de rôle

Retours d'expérience

Evaluation des acquis par questionnaire en fin de formation

## PUBLIC :

Les managers,  
Le service RH...

**BESOINS SPÉCIFIQUES:** Pour les personnes ayant besoin d'aménagements spécifiques (pédagogique et/ou matériel), nous vous invitons à nous contacter.

## OBJECTIFS

- **Comprendre** les différentes sources de conflits et savoir les éviter
- **Gérer** ses émotions et mieux comprendre celles de son interlocuteur pour gagner en impact
- **Maîtriser** sa communication en situation difficile
- **Apprendre** à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits

## PROGRAMME

### IDENTIFIER LES CATEGORIES ET PRINCIPES DE SITUATIONS DIFFICILES

- Distinguer incompréhension, désaccord, tension, conflit
- Connaître les formes (conflits de loyauté, d'intérêt, manque de reconnaissance ou d'équité, tension sociale...) et les facteurs explicatifs
- Repérer les mécanismes en jeu (variables suivant l'histoire, le contexte, la psychologie, les repères socio culturels des individus, ...)
- Identifier ses stratégies relationnelles en cas de tension ou de conflit

### ANALYSER SES MECANISMES EMOTIONNELS ET CEUX DES AUTRES

- Les émotions liées au plaisir, la peur, la sécurité, la reconnaissance, le dépassement de soi
- Les facteurs de stress en situation professionnelle
- Les manifestations et effets du stress (le rejet, l'évitement, l'agressivité, la manipulation, ...) Les paramètres de la communication utilisables (verbale/ non-verbale, écrite)
- Les filtres dans les relations sociales L'identification des besoins insatisfaits

### IDENTIFIER SON TYPE DE PERSONNALITE ET ADAPTER SON COMPORTEMENT POUR COMMUNIQUER AVEC AUTRUI

- Situer sa façon de communiquer et l'image transmise Repérer et comprendre le comportement de ses interlocuteurs
- Savoir communiquer avec différents interlocuteurs

### PREVENTION ET RESOLUTION DE TENSIONS OU CONFLITS

Exprimer et traiter les désaccords

- Clarifier les positions, points de vue et attentes Prendre en compte et traiter les revendications
- Recadrer les relations avec soi ou entre collaborateurs



**MÂAT**  
FORMATION

pascal.vidal@maat-prevention.fr  
06.86.45.36.90