

# Gérer les conflits efficacement

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

## Objectifs

*Comprendre les origines, les composantes et la dynamique des conflits. Savoir anticiper les conflits et adopter les méthodes de résolution appropriées. Gérer ses émotions et son stress dans une situation conflictuelle. Sortir d'un conflit d'une manière efficace.*

## Vous allez apprendre à

### Qu'est-ce qu'un conflit ?

Les différentes formes de conflits : conflit relationnel, conflit portant sur des valeurs, etc....

La différence entre problème, conflit et résolution ?

Comprendre l'origine avouée et/ou inavouée du conflit,

Connaître son comportement en situation de conflit (autodiagnostic relationnel) pour mieux intervenir et canaliser ses émotions,

Analyser ce qui déclenche et nourrit les conflits,

Prendre en compte ses émotions et ses croyances.

### Prendre du recul et comprendre la stratégie de son interlocuteur

Comprendre le cadre de référence de votre interlocuteur pour synchroniser votre communication avec lui,

Savoir repérer les signaux d'alerte « verbaux » et « non verbaux »,

Canaliser les émotions de votre collaborateur,

Détecter les conflits interpersonnels par une Écoute Active,

Repérer les jeux de pouvoir pour mieux anticiper les situations conflictuelles.

### Résoudre le conflit

Recadrer avec efficacité votre interlocuteur,

S'affirmer face aux interlocuteurs les plus difficiles

Développer sa capacité d'affirmation

Les différentes « armes » pour résoudre positivement le conflit : l'humour,

le changement de plan, le « gagnant/gagnant », l'empathie, l'assertivité

Les règles d'or d'une communication impactante pour dépasser les conflits,

Prendre des engagements fermes pour concrétiser l'accord.

### Mettre en place son propre plan d'actions

2 jours

| Déroulement programme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Public                                                                    | Pré requis |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| Diagnostiquer les types de conflit. Repérer les signes avant-coureurs du conflit. 20% de théorie et 80% de mises en pratique. Étude de cas et mises en situation, mise en œuvre d'outils de régulation pour sortir du conflit. Analyser ses pratiques actuelles et définir ses actes d'amélioration. Un Plan d'Action Individuel (PAI). | Managers. Chefs de service.<br>Encadrants de proximité.<br>Collaborateurs | Aucun      |

| Modalité d'évaluation | Suivi de l'action et appréciation des résultats |
|-----------------------|-------------------------------------------------|
| Questions écrites     | Attestation de formation                        |
| Fiche d'évaluation    | Avis client                                     |

| Délai d'accès                                                                                     | Tarifs                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles. | Les tarifs sont consultables sur notre site : <a href="http://www.csinfoformation.com">www.csinfoformation.com</a> pour les prix publics. |



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

#### CSINFO FORMATION

89 route de la Noue  
Port de Limay  
78520 LIMAY  
01.76.21.68.40 / 01.34.77.81.20  
[service-formation@cs-info.com](mailto:service-formation@cs-info.com)

