

# Formation-Action

## Prévenir et gérer les conflits

### OBJECTIFS

Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. Cette formation accompagne les managers dans la gestion des conflits interpersonnels ou d'équipe.

- Connaître les différents types de conflits et leur origine
- Adopter un comportement efficace dans sa gestion des émotions et celles des autres
- Prévenir les conflits
- S'approprier une méthodologie et des outils pour sortir des situations de conflits par la régulation

### POUR QUI

Manager d'équipe et transverse

### PRE-REQUIS

Avoir suivi une formation aux fondamentaux du Management est souhaitable

### DUREE

2 jours

### TARIF

2400€ nets de TVA pour un groupe de 8 à 12 (salle et repas en sus)

### JOUR 1

#### *Comprendre pourquoi il y a conflit*

- Connaître les types de conflit, les enjeux, les conséquences
- Repérer les organisations génératrices de tensions

#### *Adopter un comportement efficace dans la gestion de ses émotions et celles des autres*

- Connaître les émotions de base et les peurs liées au conflit
- Identifier les comportements générateurs de tensions

### JOUR 2

#### *Prévenir les conflits*

- Identifier ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits
- Faire face à ses propres émotions
- Organiser le cadre et fixer les règles du jeu

#### *Gérer les conflits*

- Connaître les étapes de la négociation
- Savoir préparer et mener un entretien de recadrage
- Réguler avec l'outil « DESC »

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports conceptuels
- Apports d'outils et méthodologiques
- Mises en situation
- Echanges de pratiques
- Jeux pédagogiques