

# La gestion des conflits en interne et en externe

## LE CONSTAT :

Votre mission de manager consiste à travailler en équipe, et vous avez à trancher et à arbitrer des décisions importantes dans votre activité professionnelle.

Cette formation va vous permettre d'acquérir des méthodes et des techniques pour gérer les conflits (en interne et en externe) qui peuvent naître de divergences de vue ou d'opinion.

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION :

### A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Traiter efficacement les situations difficiles en interne et en externe
- Evaluer son comportement en situation conflictuelle
- Utiliser des techniques de communication positive pour sortir des situations difficiles et rétablir une communication plus apaisée

Afin de s'approprier la bonne posture lors de communications difficiles dans l'entreprise

## LE PROGRAMME

### A- LES CONFLITS

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il toujours éviter les conflits ?
- Identifier toutes les situations conflictuelles.

### B- ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement peut générer des conflits
- Se concentrer pour avoir la volonté de résoudre la situation conflictuelle
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
- Enclencher le dialogue avec une communication positive.

### C- SORTIR DU CONFLIT POUR RETABLIR UNE COMMUNICATION PLUS APAISEE

- Questionner pour connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Prendre du recul pour faire face à la situation



- Sortir du conflit avec tact grâce à la méthode ECES (Ecoute – Compréhension – Explication – Solution)
- Mettre en place de nouvelles « règles » de jeux.

### **LES METHODES PEDAGOGIQUES :**

Active :

- Réflexions de groupe guidées par le consultant sur la gestion des conflits.

Cas pratique :

- Mise en situation, avec des exemples concrets, à partir du quotidien des participants.

### **LE PUBLIC ET PRE REQUIS**

Être en charge du management ou susceptible de le devenir rapidement - Managers, chefs de secteurs et directeurs débutants et/ou confirmés.

### **LES MODALITES ET DELAI D'ACCES**

Dates à convenir selon accord contractuel à négocier

### **LES MODALITES D'EVALUATION DES ACQUIS**

Synthèse et plan d'actions élaboré par le stagiaire, validé par le formateur et présenté au chef d'entreprise + débrief de la formation élaboré par le formateur et présenté au chef d'entreprise

### **LA DUREE**

1 Jour (7 heures)

### **LE TARIF**

Forfaitaire selon accord contractuel négocié

### **ACCESSIBILITE AU PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Nos formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduites dans les locaux des clients ou des salles de formation loués

Pour tout autre type de handicaps, nous contacter au préalable pour étude

**Copyright ©1er janvier 2020**