

# GESTION DES CONFLITS ET DES SITUATIONS DIFFICILES



## Objectifs

- Prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles
- Acquérir des méthodes et des comportements pour agir sur le "climat" de l'entreprise
- Utiliser le niveau d'écoute approprié en situation conflictuelle
- Rétablir une relation de confiance
- Comprendre et repérer la dynamique du conflit

## Public visé :

Managers Expérimentés

## Durée / Rythme :

14h / 2 jours

## Prérequis :

Aucun

## Méthodes pédagogiques :

- Adaptation de la formation au niveau d'expérience des participants
- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe...

## Modalités :

Formation en présentiel, distanciel ou mixte

## Suivi et Evaluation et Certification

Contrôle continu (exercices, quizz...)

Émargement feuille de présence

Certificat de réalisation

## Tarif Inter :

990€ net de taxes par personne

(Min 4 à 10 stagiaires)

## Tarif Intra :

Nous consulter

(Min 1 à 10 stagiaires)

## Délai d'accès :

D'une semaine à 2 mois, selon le type de financement

## Contact :

[contact@envoll.fr](mailto:contact@envoll.fr)

04 42 92 29 72

## Accessibilité :

Cliquez ici



## Repérer et Lever les incompréhensions

- Les représentations du conflit : désaccord, problème, contraintes, conflit...
- Les sources du conflit : faits, objectif, méthode, valeurs

## Détecter des signes avant-coureurs jusqu'au conflit

- Impact de son propre mode de communication dans les relations tendues
- Identifier les différents niveaux d'information : faits, opinions, sentiments

## Clarifier et faire préciser les messages à l'aide du questionnement « méta modèle »

- Les pièges de la communication : les doubles sens, les mots ou expressions floues, les jargons professionnels
- Prendre conscience de la part du non verbal
- Etude de cas : Les 5 niveaux d'écoute
- Les bénéfices de l'écoute empathique en situation difficile

## Les émotions présentes dans le conflit

- Faciliter l'expression de ses émotions avec l'outil « niveaux d'ouverture »
- Mise en situation : Avantages et inconvénients de l'ouverture

## Disposer des outils pour s'affirmer positivement face à des situations à enjeux

- Définir les situations à enjeux et le comportement à adopter
- Savoir dire non et comment dire non, traiter les désaccords

## Mise en situation : L'art du compromis ou aboutir à des solutions applicables

- Faire face à la critique et à la menace
- Décoder les jeux d'influence et savoir réagir face à des comportements manipulateurs et agressifs

## Transformer les relations de conflits en relations de coopération

- Les étapes de la critique constructive
- Connaître les méthodes de négociation gagnant/gagnant
- Sortir d'un nœud relationnel, transformer les relations de conflits en relation de coopération
- Mise en situation - Travaux collectifs
- Analyser et faire le diagnostic de la situation
- La posture « coach » pour aider les collaborateurs à sortir de leurs conflits
- Elaborer son plan de progrès personnel