

# FORMATION

## La gestion des tensions et des conflits

### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- mieux ce qu'est un conflit, sa fonction, en quoi il peut être utile
- analyser une situation conflictuelle avec objectivité, sans prendre parti
- comment désamorcer et résoudre une situation conflictuelle
- comment prévenir un conflit
- identifier quelle posture tenir et quels savoir-faire sont à maîtriser

### Programme

- **Mieux cerner la notion de conflit et le positionnement du manager dans ces situations**
  - Clarifier le rôle du manager dans la gestion d'un conflit
  - Différencier tension et conflit
  - Avoir à l'esprit les enjeux d'une relation de qualité au travail
- **Comprendre et prévenir un conflit**
  - Les facteurs constitutifs à l'origine d'un conflit
  - Décoder l'utilité du conflit, en faire une source d'amélioration
  - Connaître les différentes phases du conflit pour mieux prévenir
  - Connaître les différentes attitudes face au conflit (éviter, répression, gestion)
  - Repérer les signaux précurseurs
- **Savoir agir face à la situation conflictuelle**
  - Connaître les différentes réactions possibles en fonction du stade du conflit
  - Connaître le processus à mettre en place pour gérer un conflit (situation où le manager est sollicité ou pris à partie, situation où le manager doit se faire entendre d'un ou de collaborateur(s))
  - Analyser le rapport de force
  - Structurer son entretien
- **Identifier les savoir-faire et postures nécessaires à la gestion d'un conflit**
  - Savoir caractériser la situation
  - Savoir exposer la situation avec clarté et objectivité
  - Savoir écouter sans jugement
  - Savoir analyser l'expression et les postures des protagonistes
  - Savoir se gérer

#### Public concerné

Toute personne susceptible d'être confrontée à des conflits et ayant la responsabilité de les gérer

#### Pré-requis

Aucun pré-requis.

#### Modalités

Durée : 3 jours (1+1+1) + option 1 jour en REX

Tarif : entre 1 500€ H.T. & 1 600€ H.T. et hors frais/ jour selon le public concerné.

*Un devis sera réalisé suite à l'étude du besoin précis.*

#### Les + de la formation

La formation répond très concrètement aux questions que se posent les participants : « le conflit est-il évitable, comment réagir lorsqu'il est latent ou déclaré » ; « comment gérer un conflit lorsqu'on est l'un des antagonistes » ; « comment le gérer lorsqu'on est extérieur au conflit » ; « quelle technique, méthodologie utiliser ; quelles postures développer »

# FORMATION

---

## Pédagogie

La pédagogie utilisée associe :

- des apports de connaissances, de savoir-faire, d'outils ...
- l'écoute des participants
- l'analyse avec eux de ce qui, dans leur expression, relève de : représentations ou d'aprioris ; de refus quant au rôle et aux responsabilités à assumer ; de besoin de précisions, compléments de savoirs ou savoir-faire ; ...
- la réflexion collective autour de ce que leurs propos révèlent : que peut-on en faire ; quelles sont les solutions possibles ?
- la réflexion/recherche de façons de résoudre à partir de situations concrètes
- la mise en pratique d'outils, savoir-faire, via des simulations

Cette pédagogie vise :

- le développement des savoirs et savoir-faire managériaux mais aussi de la capacité de réflexion et d'analyse comme celui de l'autonomie
- de permettre à chacun de faire le point sur ses acquis, ses axes de vigilance, ses axes de progrès

## Suivi et évaluation

Nous évaluons nos formations par plusieurs canaux : oral en cours et fin de session et via un questionnaire à chaud. Trois mois après la fin de la formation, nous reprenons contact avec les participants et/ou le donneur d'ordre pour réaliser une évaluation à froid.

Une attestation de formation est remise au stagiaire ou à l'employeur en fin de stage.

## Conditions accès des personnes handicapées

Cette formation est ouverte à tous et des moyens seront déployés et adaptés selon le besoin : présentiel ou distantiel, salle, locaux.