

Inclut une réflexion sur les « impacts de la crise sanitaire » sur la notion de conflit (clients, collègues...)

## GERER LES CONFLITS

**Objectifs : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de faire face aux situations conflictuelles et plus particulièrement :**

- Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre les conflits
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact

**L'atteinte des objectifs sera validée par une analyse de cas, le stagiaire devra décrire ses choix et les justifier suivie d'un questionnaire en complément d'une évaluation tout au long de la formation.**

### Programme

*En amont de la formation, un questionnaire sera transmis aux stagiaires afin de mieux connaître les problématiques rencontrées suite à la pratique du travail en distanciel et afin de mieux cibler les besoins.*

- I. Comprendre les différentes sources de conflit au sein d'une organisation**
  1. Identifier les sources de conflit et évaluer leur degré d'impact
  2. Identifier les causes et les natures des conflits
  3. Analyser la manifestation visible et non visible du conflit
- II. Apprendre à désamorcer des situations difficiles et savoir les éviter**
  1. Apprendre à décoder les signes avant-coureurs
  2. Développer sa capacité d'anticipation
  3. Développer son assertivité
- III. Maîtriser sa communication en situation difficile**
  1. Connaître les bases de la CNV et de la PNL
  2. Connaître les bases de l'intelligence émotionnelle
  3. Savoir gérer les émotions lors d'un conflit, les siennes et celles de son interlocuteur
- IV. Manager les situations de conflit liées à la crise sanitaire**
  1. Analyser, comprendre le stress pour soi et chez l'autre
  2. Identifier les sources de conflits liés au travail en distanciel
  3. Gérer les conflits dans une situation de travail en distanciel

## CONTEXTE

Le manager est parfois confronté à un conflit le concernant directement ou bien à des situations de conflits au sein de son équipe.

Appréhender les éléments clés de la gestion du stress et du conflit est indispensable.

## PUBLIC CONCERNE

- Tout manager

## PREREQUIS

Être en situation de management

## MODALITES PEDAGOGIQUES

Présentiel (Au besoin classe virtuelle)

- Retour d'expérience
- Analyses de cas
- Jeux de rôle
- Vidéos et analyses
- Tests, quizz
- E-learning, support digital des cours

## MODALITES D'EVALUATION

- Etudes de cas et questionnaire
- Evaluation tout au long de la formation

## INTERVENANTS

**Laurence Blanchet**

Formatrice et Coach Professionnelle  
Praticien PNL

## INFORMATIONS PRATIQUES

- 2 jours, 14 heures
- Lieu : dans une location de salle accueillant un public en position de handicap.
- Salle à proximité de la gare du lieu retenu : Bordeaux, Nantes, Rennes, Tours
- Horaires : 9h-12h30 /13h30-17h00  
Pause déjeuner 1h