

MANAGEMENT

Formation Mieux Gérer Les Situations Conflictuelles

Durée : 2 jours (14 h)

Public : Managers, encadrants, responsables d'équipe et collaborateurs

	Code produit	Tarifs *	Participants	Modalités spécifiques
INTRA	M2096	2 890 € pour 1 groupe	De 1 à 8 participants	

* Les tarifs sont nets de TVA, les formations en INTRA engendrent des frais > Nous consulter

Objectifs :

- Identifier les situations vécues
- Adopter le positionnement souhaité (gérer l'événement)

Programme :

1. Comprendre les enjeux de la maîtrise de soi en situation de tension

- Identifier l'impact de la gestion des émotions sur l'image professionnelle.
- Reconnaître le lien entre maîtrise de soi et gestion efficace des conflits.
- Mesurer les conséquences d'une mauvaise gestion du stress sur les résultats et la communication.

2. Communiquer efficacement : verbale et non verbale

- Maîtriser la posture et le langage corporel pour rassurer et apaiser.
- Utiliser l'écoute active et la reformulation pour clarifier les attentes et les besoins.
- Adapter son ton et son rythme de parole pour diffuser un message clair et adapté.

3. Décrypter les mécanismes et étapes d'une situation conflictuelle

- Analyser les causes et déclencheurs d'un conflit (facteurs internes et externes).
- Comprendre les phases d'escalade du conflit : tension, confrontation, crise et résolution.
- Savoir repérer les signes avant-coureurs pour intervenir rapidement.

4. Identifier les profils défensifs et leurs stratégies de réponse

- Étudier les différents types de comportements défensifs (passif, agressif, manipulateur).
- Adapter sa communication et ses réponses en fonction du profil rencontré.
- Anticiper et désamorcer les résistances et comportements difficiles.

5. Réagir face aux débordements et situations critiques

- Apprendre à gérer des comportements extrêmes (insultes, colère, agressivité physique ou verbale).
- Techniques pour désamorcer les tensions sans aggraver la situation.
- Maintenir un cadre sécurisé pour soi et pour les autres.



6. Développer la maîtrise de soi dans la gestion des conflits

- Apprendre à réguler ses émotions (colère, frustration, peur) dans des situations sous pression.
- Distinguer les sphères personnelle et professionnelle pour conserver son objectivité.
- Utiliser des techniques de recentrage pour rester calme et réactif.

7. Gérer le stress avant, pendant et après une intervention

- Identifier les sources de stress et les réactions physiologiques associées.
- Techniques de préparation mentale avant une intervention : visualisation et respiration.
- Stratégies de récupération après une situation tendue : débriefing et relâchement.

8. Adopter la posture adaptée à chaque étape d'une situation de travail

- **Préparation** : analyser la situation et anticiper les réactions possibles.
- **Accueil** : établir un climat de confiance dès les premières minutes.
- **Découverte de la situation** : poser des questions pour cerner les causes et attentes.
- **Explications et solutions** : clarifier les étapes d'intervention et valider les actions.
- **Mise en application** : gérer les actions avec assurance et souplesse.
- **Conclusion et préconisations** : récapituler les actions et assurer un suivi clair.

9. Débriefer pour consolider et améliorer les pratiques

- Évaluer objectivement la gestion de l'intervention.
- Identifier les points forts et les axes d'amélioration.
- Partager les retours d'expérience pour renforcer les compétences collectives.

Prérequis :

Savoir parler et écrire la langue française.

Moyens techniques et pédagogiques :

- Salle équipée de chaises et tables permettant la projection de supports informatiques (écran ou mur blanc)
- Ordinateur et vidéoprojecteur
- Un tableau

Intervenant et moyens d'encadrement :

Les formateurs / consultants en management sont spécialisés dans l'optimisation des performances, offrant des solutions stratégiques et opérationnelles adaptées aux besoins des entreprises.

Modalités d'évaluation :

Mises en situation.

Informations complémentaires :

A l'issue de la formation, les participants recevront un compte-rendu ainsi que les supports utilisés lors de la formation.

Certification Qualité :