



## Spécifique

# REUSSIR A GERER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS

*Les situations tendues avec leurs collaborateurs ou avec leur hiérarchie sont rarement la tasse de thé des managers et pourtant il est bien nécessaire de savoir gérer ce genre de choses. L'idéal est bien évidemment de chercher à faire en sorte que les conflits n'arrivent jamais grâce à un management très performant. Mais lorsque le conflit survient, le manager doit être prêt et savoir, aussi bien en terme de tactique qu'en terme de comportement, comment il doit s'y prendre.*

## Objectifs

- Connaître les principaux types de conflits et leurs origines
- Etre en mesure de développer un management préventif
- Adopter une communication managériale efficace
- Savoir choisir une stratégie pour sortir de la confrontation par le haut
- Réussir à faire preuve de courage et d'affirmation

## Modalités d'animation

Alternance :

- d'exposés théoriques
- de travaux de recherche en sous-groupe et en individuel avec restitution
- de débats, de témoignages, de partages d'expérience
- d'ateliers de simulation
- de visionnage de vidéos de management

## Public concerné

Tout encadrant souhaitant développer sa capacité à gérer des situations tendues.

## Prérequis

Aucun

## Durée

2 jours (14h00)

## Nombre de participants

3 à 12 personnes

## Tarif

Selon grille tarifaire

## Programme

### **Connaître les différents types de conflits**

- La différence entre un conflit et un désaccord
- Les conflits d'idées, de valeurs, de personnes et d'intérêts

### **Adopter un management préventif**

- Les facteurs déclencheurs de conflits
- Les actions du manager empêchant la naissance du conflit

### **Identifier les stratégies possibles face au conflit**

- La pyramide de l'escalade : divergences, tensions, blocages
- Les 5 grandes options possibles
- La question de l'intervention systématique

### **Mettre en oeuvre les clés de la résolution**

- La pyramide de la résolution : comprendre, rester calme et dire les choses
- L'écoute maîtrisée et le questionnement pertinent
- La capacité à s'extraire de son cadre de référence et à faire se rapprocher l'autre du sien
- La recherche d'une compréhension mutuelle

### **Adopter une communication au service de la régulation**

- La technique des 3 V : visuel, vocal et verbal
- Les grands principes de communication non verbale

### **S'affirmer avec tact et fermeté**

- La technique PICTO pour recadrer ou exprimer un désaccord
- La gestion de ses émotions

