

# GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

**Public visé** : Cette formation s'adresse à toute personne encadrant une équipe

**Prérequis** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis

**Objectif de formation** :

Permettre aux stagiaires de mettre en place les situations conflictuelles au sein de l'équipe.

**Objectifs pédagogiques** :

- Distinguer les problèmes des conflits
- Comprendre les tenants et les aboutissements de la situation conflictuelle
- Mettre en place un entretien constructif
- Instaurer une communication efficace tout au long de la résolution
- Clore l'entretien sur de nouvelles bases partagées
- Analyser la situation pour la suite

**Contenu** :

- A partir de quel moment parle-t-on d'un conflit ?
- L'entretien de résolution du conflit : ses caractéristiques
- L'assertivité : clé pour sortir du conflit
- La communication à adopter entre fermeté et ouverture vers l'avenir
- Utiliser cette situation pour adapter son management auprès de l'équipe

**Moyens pédagogiques** :

Alternance d'apports théoriques et pratiques. Mise en situation à partir des expériences des participants.

**Durée** : 2 jours

**Les tarifs**:

Formation inter : 2 Jours (14 heures) : 1180 € HT/pers

Formation intra : 2 jours (14 heures) : 2500 € HT

**Intervenant** : Formateur Spécialiste du management