

# Gérer efficacement les conflits

**Reconnaître une situation conflictuelle et savoir comment adapter son comportement en tant que manager pour gérer le dysfonctionnement.**

## Objectifs :

- Prévenir et gérer les dysfonctionnements avec les clients
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit
- Savoir se positionner dans un conflit
- Gagner en confiance et en efficacité dans la gestion des conflits

## Avant – en individuel – en distanciel

**Une partie des apports théoriques est prévue depuis des activités à distance (E-learning) afin de débriefer en groupe en présentiel des différents éléments du programme et des process de l'entreprise.**

### Activités thème 1 : Etudier les conflits

- « Quels sont les mécanismes du conflit »
- « Manager : faut-il toujours éviter le conflit »
- « Identifier les différentes sources de conflits »

### Activités thème 2 : Savoir se positionner dans un conflit

- « Les émotions et leur rôle dans le conflit »
- « Faire émerger son intelligence émotionnelle »
- « Apprendre à développer sa qualité d'écoute »
- « Prendre du recul pour améliorer les échanges »

### Activités thème 3 : Gérer le conflit

- « Comment bien aborder un conflit » (comprend les éléments suivants : éviter d'alimenter le conflit, les jeux psychologiques, le triangle, dramatique et identifier son rôle)"

## Thème 4 : déployer les stratégies de résolution de conflit

- "Outil du DESC"
- "Aptitudes à développer pour résoudre les conflits"

## Pendant – en groupe

### Thème 1 : Etudier les conflits

- Rappel : Le conflit, qu'est ce que c'est ?
- Rappel : Pourquoi résoudre les conflits
- Rappel : Quels sont les mécanismes du conflit
- Rappel : Quelles sont les différentes sources de conflit

### Thème 2 : Gérer le conflit

- Jeux de rôles et situations concrètes : salariés, collègues, réclamation client
- Les méthodes de résolutions
- Analyse d'un conflit : récit et mise en situation