

## Gestion des conflits : De l'incompréhension vers la compréhension (Réf MAN10)

### Objectifs

Décrypter et connaître les indicateurs de passage à un conflit, connaître les différents types de conflit, comprendre la gestion des comportements, susciter la coopération via l'écoute active l'encouragement et la reformulation, savoir utiliser le champ des émotions pour sortir du conflit.

### Public

Toute personne occupant des fonctions managériales et souhaitant adapter et moderniser ses pratiques : Manager, Chargé(e) des RH, RRH, DRH, Gérant...

### Prérequis et Aptitudes

Cette formation ne nécessite pas de prérequis, toutefois, une première expérience en management permettra une meilleure mise en perspective. Les aptitudes développées sont : l'écoute, l'art de reformuler et l'apaisement des situations conflictuelles.

### Durée et Méthodes

14h minimum de formation individuelles ou collectives, en présentiel ou en distanciel.  
Etude de cas pratiques, support PowerPoint et PDF, mise en situation, Qcm, jeux de rôles..

### Modalité d'évaluation

Test d'évaluation en début et fin de formation. Attestation de réalisation et support de cours sont remis en fin de formation. Nos formations sont non certifiantes. Vous avez la possibilité de poursuivre sur une autre formation de votre choix.

### Conditions tarifaires

Le prix de la prestation est de 1 680 € H.T pour 14h de formation, possibilité de formation sur mesure par téléphone au 09.71.08.08.80 ou par email : [e-boss@e-boss.fr](mailto:e-boss@e-boss.fr)

### Délais d'accès

Délais de traitement : 24 à 48h – démarrage après validation de l'accord de financement.

### Accessibilité

Pour toute personne en situation de handicap, merci de contacter notre référente au préalable par téléphone au 09.71.08.08.80 ou par email : [e-boss@e-boss.fr](mailto:e-boss@e-boss.fr)

## Programme

### Décryptage d'un conflit

- L'analyse et diagnostic de la relation conflictuelle
- Les indicateurs de passage vers le conflit
- Les conflits liés aux faits, aux méthodes, aux objectifs, aux valeurs de l'entreprise

### Les différents types de conflits

- Le conflit intra personnel et le conflit interpersonnel
- Le conflit intra groupe et le conflit intergroupe
- Le conflit intra organisationnel
- Le conflit vertical, horizontal et relatif aux rôles
- Le conflit d'idées, d'intérêts de personnes et de positions

### La gestion des comportements

- La discordance cognitive
- Les comportements refuges
- L'assertivité et maîtrise de soi
- Les interventions préventives

### Susciter la coopération

- L'écoute active
- La prise de conscience des points de désaccord
- La force de la reformulation
- Encourager la coopération et valoriser les contributions

### Utiliser le champ des émotions

- Les différentes émotions
- Les modalités d'expression
- L'utilité d'exprimer ses émotions
- La transformation des émotions en affirmation de soi

### Sortir du conflit

- La critique constructive
- La posture du « tiers »
- Les clés de la médiation



**« Parce qu'une Idée devient une Belle opportunité  
avec une Bonne équipe »**



***BOSSU e-BOSS SAS est organisme de formation, référencé Datadock***

**Vous pouvez nous contacter :**

**09.71.08.08.80**

**e-boss@e-boss.fr**

*« Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite ». (Article L122-4 du Code de la propriété intellectuelle).*

Programme actualisé le 14/01/2022

BOSSU e-BOSS SAS - 2000 Route des Lucioles BP 1021 - 06410 Biot Sophia Antipolis  
SIRET : 81334203700013 - Code NAF7820Z - N° TVA Intracommunautaire FR 10 813342037

