

# Gérer les tensions et les conflits

## Objectifs

- Différencier désaccord, tension et conflit pour agir en conséquence
- Désamorcer et gérer les tensions
- Mettre en œuvre les méthodes de gestion et de prévention de conflit

## Contenu de la formation

### La nature des conflits et des tensions

- Différencier conflit et désaccord
- Les conflits et leur cause sociologique
- Déterminer les types de conflit

### Adopter des comportements efficaces pour gérer les tensions et prévenir les conflits

- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte, de pouvoir et de zone d'incertitude
- Les attitudes positives et les comportements négatifs qui engendrent des conflits

### Désamorcer et gérer une tension

- Communiquer positivement des informations négatives
- Questionner efficacement, anticiper et traiter les objections
- Repérer les pièges et les effets manipulateurs
- Surmonter les effets de l'agression

### Créer les conditions nécessaires pour désamorcer un conflit

- Identifier les jeux psychologiques pour canaliser les comportements
- Repérer la stratégie des interlocuteurs

### Le manager régulateur de conflits

- Sortir du cadre du blâme et se tourner vers l'objectif
- Respecter les phases lors de l'entretien de résolution de conflits
- Développer ses qualités d'écoute

### Résoudre les situations conflictuelles

- Analyser les avantages et inconvénients des principales méthodes de gestion des conflits
- Diagnostiquer son mode d'intervention

### La responsabilité du manager en matière de prévention des conflits

### Gérer la communication dans l'après-conflit

### Prévenir les conflits de manière durable

- Analyser les forces et faiblesses de son équipe, son service au travers du prisme de l'intelligence émotionnelle
- Renforcer la qualité des relations par les attitudes assertives
- Créer des routines de désamorçage

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Analyser les situations difficiles et les différents types de conflits
- Repérer la stratégie de votre interlocuteur et élaborer un scénario de négociation

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire