

# Réussir à gérer les situations difficiles et les conflits

Programme - 1 à 2 jours (7h ou 14h)



IMPULSION CONSULTING  
DEVELOPPEURS DE PERFORMANCE MANAGERIALE

## CONTEXTE

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

## PROGRAMME

### *Les différents types de conflits*

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

### *Les vertus d'un management préventif*

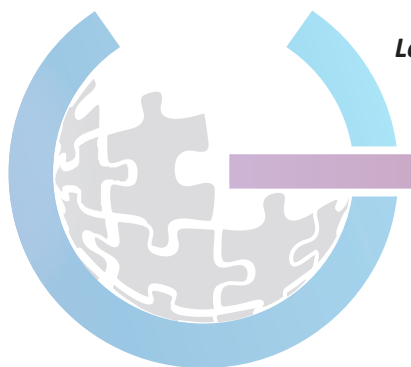
- Les facteurs déclencheurs de conflits
- Les actions du manager empêchant la naissance du conflit

### *Les stratégies possibles face au conflit*

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

### *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



### ***La communication au service de la régulation***

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

### ***L'assertivité au service du manager***

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

## **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 et d'ateliers de simulation.

## **PUBLIC CONCERNÉ**

Tout encadrant souhaitant développer sa capacité à gérer les tensions.

## **TARIF**

Nous consulter

