

« Comment améliorer votre gestion des conflits ? »



**management  
de transition**

**ND**

formation - coaching  
**outsourcing**

Contact : [solution.agile@ndconsulting.fr](mailto:solution.agile@ndconsulting.fr) | [www.ndconsulting.fr](http://www.ndconsulting.fr) 05 45 83 44 06 | 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00



### OBJECTIFS

- Être capable de gérer ses émotions dans un conflit
- Être capable d'identifier les prémices de conflits
- Être capable de diagnostiquer et analyser les différents types de conflits
- Être capable de mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- Être capable de réguler et sortir des conflits



### PUBLIC

Toute personne amenée à encadrer une équipe : manager, responsable de service ...

*Si vous êtes en situation de handicap, merci de bien vouloir contacter notre référent handicap à [solution.agile@ndconsulting.fr](mailto:solution.agile@ndconsulting.fr) pour étudier la possibilité de mettre en place un accompagnement qui corresponde à vos besoins.*



### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis.



### DURÉE

**02** Jours  
soit **14** heures  
Délai d'accès maximum 30 jours



### TARIF

**850 €** HT / Jour / pers.  
*Entreprises : nous contacter*



### HORAIRES (modifiables selon vos contraintes et disponibilités)

09h00 – 12h00 et 13h30 – 17h30



## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Approche fondée sur l'alternance de cas concrets, d'apports pratiques et théoriques actualisés
- Support de cours, remis aux stagiaires
- Exercices pratiques, remis aux stagiaires
- Echanges thématiques
- Mises en situations par jeux de rôle



## SUIVI / EVALUATION

- Feuille d'émargement
- Evaluation avant l'entrée et à la sortie de formation (test de positionnement)
- Evaluation à l'entrée et à la sortie en formation (test de connaissance)



## DOCUMENTS REMIS EN FIN DE FORMATION

- Certificat de réalisation
- Résultat certification



## CONTENU

### PARTIE 1 :

#### **1. Améliorer sa posture de manager par l'assertivité ?**

- Vos problématiques rencontrées ?
- Test – « Votre comportement prédominant »
- Adopter une attitude assertive, c'est quoi ?
- Échange :  
Vos pratiques en situation de management  
Plan d'actions correctives

#### **2. Mieux communiquer : Améliorer les relations**

- Établir des relations bienveillantes
- Différence entre observation et interprétation // pour une communication ajustée
- L'écoute active (savoir écouter)
- La reformulation : une clé de l'écoute active

#### **3. Différencier problème, tension crise et « conflit »**

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il éviter les conflits ?
- Différentes sortes de conflits
- Connaître les principales sources de conflits

## PARTIE 2 :

### **4. Anticiper les conflits et les modalités d'intervention**

- Gérer ses émotions pour faire face aux situations difficiles
- Repérer les signes avant-coureurs
- Comprendre la stratégie des différents acteurs

### **5. Travailler avec des personnes difficiles**

- Identifier et comprendre les personnes difficiles
- Apprendre les tactiques et techniques « Gérer ces personnes difficiles »
- Faire face à des personnes difficiles

## PARTIE 3 :

### **6. Mettre en place des tableaux croisés dynamiques**

- Construire des tableaux croisés dynamiques à 1,2 ou 3 dimensions
- Regrouper les informations par période, par tranche
- Filtrer, trier masquer des données
- Ajouter des ratios, des pourcentages
- Insérer un graphique croisé dynamique