

## MANAGEMENT

# GESTION DE CONFLITS ET DES ÉMOTIONS

### PROGRAMME DÉTAILLÉ

#### LE CONFLIT : DEFINITION

- Différenciation du vocabulaire (problème, conflit, tension)
- Le conflit : définition
- Le conflit : situation inévitable ?
- Principales causes et éléments déclencheurs des conflits

#### L'ANALYSE D'UN CONFLIT

- La nature du conflit (grille d'analyse)
- Le niveau du conflit
  - Conflit intra personnel
  - Conflit interpersonnel
  - Conflit groupe/individu
  - Conflit intra groupe
  - Conflit inter groupe
- Les caractéristiques du conflit
- Le cycle de vie d'un conflit

#### ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DU MANAGER FACE AU CONFLIT

- Les attitudes du manager
- La communication efficace en situation de conflit
- La ou les stratégies à adopter en fonction de la nature du conflit
- La Méthode DESC

#### LA MAITRISE DE SES EMOTIONS

- L'identification des fondements de la maîtrise de soi.
- L'appropriation des outils de la gestion des émotions
- Connaissance, compréhension et maîtrise des émotions
- o **Le plus : passation d'un test, définir son profil émotionnel**
- L'attitude adaptée aux différentes personnalités

## Informations

**Prérequis :** Aucun

**Profil stagiaire :** Responsables d'équipe et manager  
Tous profils

**Objectifs :**

- Identifier et analyser la nature d'un conflit
- Adopter les attitudes et comportements adaptés en lien avec la situation
- Mettre en œuvre une stratégie afin de désamorcer le conflit

**Durée :** 14 heures

**Délai d'accès :** En moyenne 10 jours ouvrés

**Tarifs :** 616 € HT / personne (tarif inter-entreprise)  
2 400 € HT / session (tarif intra-entreprise pour un maximum de 8 personnes)

**Méthodes mobilisées :**

**Méthodes pédagogiques :**

Contenu pédagogique axé sur la participation active des stagiaires

Etudes de cas, analyse de situation

**Moyens techniques :**

Classeur support pédagogique stagiaires ou numérique  
Outils de présentation (power point Vidéo)  
Passation d'un test  
Grilles d'analyse

**Modalités d'évaluation :**

Pré positionnement  
Questionnaire de validation des acquis  
Evaluation de la satisfaction  
Attestation de formation

**Accessibilité :** Les locaux sont disposés à accueillir des personnes en situation d'handicap. La prestation peut être revue et adaptée en fonction du public concerné.

**Contact :**

Téléphonique : 02 27 28 26 00  
Mail : [contact@dev-rh.com](mailto:contact@dev-rh.com)  
Réfèrent formation : Hélène LEGAY

**Lieu de formation :**

Eu / Friville-Escarbotin / Dieppe / Amiens

**Format :** Présentiel ou Hybride ou Distanciel (nous consulter)