



# Prévenir et gérer les conflits

Adapter sa posture à la diversité des situations

**DURÉE : 2 jours** code web PGC

16h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 14h à distance

**PRIX : 990 € HT** (1188 € TTC)



## PARTICIPANTS

MANAGERS, CHEFS D'ÉQUIPE, CHEFS D'AGENCE, CHEFS DE PROJETS, RESPONSABLES D'UN SERVICE OU D'UN ÉTABLISSEMENT.

**Prérequis :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.  
Sauf si option certification >> *Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Identifier les tensions et anticiper les conflits.
- ▶ Couper court aux situations explosives.
- ▶ Gérer les colères et les conflits déclarés.
- ▶ Maîtriser les situations relationnelles ou managériales dans leur diversité (réunions, entretien de recadrage ou de mise au point).

**CALENDRIER**

**En présentiel ou à Distance**

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
code web : PGC

**CLIQUEZ ICI**

Cette formation peut être organisée en **intra-entreprise** ou être adaptée sous la forme **d'une conférence**.  
**Contactez-nous au 01 64 23 67 37**

## Programme

### Repérer et traiter les tensions

- ▶ Déchiffrer les signaux faibles : la panoplie des mécanismes de défense.
- ▶ Adopter une posture assertive suffisante : l'exigence de respect mutuel, l'encouragement des collaborateurs à formuler leurs inquiétudes et leurs tensions.
- ▶ Traiter la susceptibilité, la dramatisation, les Maintenir de bonnes relations avec sa hiérarchie et son équipe : la fluidité dans le partage des informations, les débriefs réguliers, les réunions d'échange.

### Désamorcer les conflits à retardement

- ▶ Repérer les phénomènes de clans, de jeux de rôles et de rumeur : percer l'abcès à temps.
- ▶ Démasquer la "fausse victime" à l'abri d'une face bienveillante : clarifier la situation.
- ▶ Intervenir avant que la colère contenue ne se convertisse en rancoeur : le questionnement agile.
- ▶ Canaliser la jalousie d'un ex-collaborateur : les méthodes préventives et curatives.

### Faire face aux conflits ouverts

- ▶ Repérer les signaux physiques de la colère : l'intervention en amont de l'explosion dangereuse.
- ▶ Contenir ses propres émotions : les mots qui enrayent à temps la spirale offensive.
- ▶ Affronter un collaborateur revendicatif : l'échelle progressive des contre-comportements pertinents.
- ▶ Gérer un conflit collectif : la position d'arbitre ou de médiateur entre plusieurs collaborateurs.

### Recadrer un collaborateur

- ▶ Choisir le bon moment, le bon lieu, la bonne posture : la bienveillance, le questionnement, l'agilité, l'humour.
- ▶ Recadrer sans démotiver : les conditions d'un dialogue sincère et constructif.
- ▶ Remettre en cause un comportement inacceptable : les étapes de l'entretien de recadrage.
- ▶ Négocier un plan d'action concret : la validation par l'interlocuteur et son engagement.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants  
**Moyens pédagogiques :**  
Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis formation :** réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

**Sanction du parcours :** Attestation de fin de formation

## + EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation EN SAVOIR PLUS

### 1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1365 € HT** (1638 € TTC)

### 2 Une journée d'atelier de certification

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier, **votre formation devient certifiante** et éligible CPF

[www.performances.fr](http://www.performances.fr) - code web : **PCPGC**

**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 1780 € HT** (2136 € TTC)

### 3 360 training / Coach GPT

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 1980 € HT** (2376 € TTC)