



# Manager les conflits

**DURÉE : 3 jours** **code web MLC**

(24h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 21h à distance)

**PRIX : 1 490 € HT** (1 788 € TTC)



## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

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

**CLIQUEZ ICI**



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance**.



En ajoutant une journée "atelier de certification", votre formation deviendra **éligible au Compte Personnel de Formation (CPF)**.

Plus d'infos >>[www.performances.fr](http://www.performances.fr) >> code web : **PCMLC**

**DURÉE TOTALE (avec option) : 4 JOURS**

**PRIX TOTAL (avec option) : Prix : 2090 € HT** (2508 € TTC)



## PARTICIPANTS

MANAGERS DE PROXIMITÉ, CONDUCTEURS DE TRAVAUX, CHEFS D'ATELIER, RESPONSABLES D'UN SERVICE OU D'UN ÉTABLISSEMENT. COLLABORATEURS TECHNIQUES NOMMÉS RESPONSABLES D'UNE ÉQUIPE OU AMENÉS À DEVOIR LA GÉRER.

**Prérequis :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



## OBJECTIFS

- ▶ Anticiper les conflits en adoptant les bonnes attitudes.
- ▶ Maîtriser les spécificités de l'entretien de recadrage.
- ▶ Gérer les conflits explosifs et les colères rouges.
- ▶ Accompagner le changement sur le terrain.
- ▶ Canaliser les collaborateurs jaloux et ambigus.
- ▶ Entretenir la motivation de l'équipe malgré le stress.

## Programme

### Prévenir les tensions relationnelles

- ▶ Entretenir de bonnes relations avec sa hiérarchie et son équipe : les débriefs réguliers et le partage des informations pertinentes.
- ▶ Adopter une posture assertive et juste pour détourner les comportements opposés : l'encouragement des collaborateurs à exprimer leurs inquiétudes avant l'apparition des tensions.
- ▶ Détecter les signes initiateurs de conflits : la typologie des personnalités toxiques et des mécanismes de défense associés.
- ▶ Identifier l'origine de l'affrontement : l'intervention quand la susceptibilité déforme la réalité objective.

➤ **Expérience pratique :** Ajuster son style managérial aux différents conflits.

### Désamorcer les conflits explosifs

- ▶ Identifier les premiers signaux physiques de la colère : l'intervention avant la phase "danger".
- ▶ Conserver la maîtrise de ses émotions face à l'agression : les mots qui désamorcent immédiatement la spirale offensive.
- ▶ Faire face à un collaborateur revendicateur : les 6 étapes chronologiques pour gérer une colère explosive.
- ▶ Intervenir en situation conflictuelle collective : l'arbitrage d'un conflit entre 2 collaborateurs.

➤ **Expérience pratique :** Désamorcer la colère d'un collaborateur revendicateur.

### Désamorcer les conflits larvés

- ▶ Identifier les clans, les jalousies inavouées et les jeux de rôles toxiques : la confrontation d'un collaborateur malgré le manque de preuves tangibles.
- ▶ Détecter la fausse victime, protégée derrière une apparence affective et bienveillante : les méthodes pour retourner la situation à son avantage.
- ▶ Intervenir avant que la colère contenue se capitalise en rancœur : le questionnaire agile pour désamorcer les conflits à retardement.
- ▶ Canaliser un ancien collaborateur jaloux : les méthodes préventives et curatives pour couper court aux rumeurs.

➤ **Expérience pratique :** Recentrer un collaborateur de mauvaise foi.

### Conduire un entretien de recadrage

- ▶ Remettre en cause avec doigté un comportement inacceptable : les différentes étapes de l'entretien de recadrage.
- ▶ Déployer la palette des parades positives : l'assertivité bienveillante, l'agilité psychologique et l'humour neutralisant.
- ▶ Recadrer sans démotiver : le choix du lieu pour canaliser un collaborateur déviant.
- ▶ Mettre en place un plan d'action concret et validé : l'association de l'interlocuteur à la résolution de la situation.

➤ **Expérience pratique :** Maîtriser les étapes de l'entretien de recadrage.

### Accompagner les changements

- ▶ Utiliser les techniques de communication pour faire évoluer un comportement : l'introduction du changement et la mise en place de nouveaux schémas de fonctionnement.
- ▶ Gérer la frustration provoquée par une modification des conditions de travail : la présentation positive des consignes désagréables.
- ▶ Présenter les bénéfices du changement en accueillant les émotions spontanées : la canalisation du "ras le bol" à travers des objectifs concrets.
- ▶ Rassurer une équipe confrontée à des changements fréquents : les 4 étapes de l'accompagnement.

➤ **Expérience pratique :** Présenter un changement en réunion.

### Gérer la pression au quotidien

- ▶ Mobiliser ses ressources personnelles pour faire face à la charge de travail : le "non" pour protéger sa concentration et son efficacité.
- ▶ Repérer les propres signes avant-coureurs du stress : l'utilisation des techniques d'assertivité progressives pour faire passer son message.
- ▶ Identifier les signes du burn out : la gestion des fatigues chroniques et des fatigues cumulées.
- ▶ Gérer le stress de ses collaborateurs : les fondamentaux du management émotionnel et ses bénéfices sur la productivité.

➤ **Expérience pratique :** Fédérer ses collaborateurs malgré la pression quotidienne.

**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