



**RAISONANCES**  
*Révéléateur de talents*

## GESTION DES CONFLITS DANS L'ÉQUIPE

### DEPARTEMENT FORMATION

- Durée de la formation  
3 jours consécutifs

- Dates et Lieu  
A fixer, Sur site  
ou à Raisonances Vannes ou Lorient

- Intervenantes  
Christine LEGENDRE  
Monique SANDRIN

- Tarif inter-entreprises  
1220 € net de taxes par personne,  
déjeuner inclus + frais de déplacement

- Tarif intra-entreprise  
1145 € net de taxes par jour + déjeuner  
+ frais de déplacement

- Formations  
Accueil physique et téléphonique  
Coaching  
Cohésion d'équipe  
Conquérir une réunion efficace  
Conduire un entretien de recrutement  
Conduite des Hommes  
Diriger et motiver ses collaborateurs  
Entretien annuel et professionnel  
Gérer une clientèle difficile  
➔ **Gestion des conflits dans l'équipe**  
Gestion du stress  
Management situationnel  
Relation clientèle  
S'exprimer en milieu professionnel  
Techniques de communication  
Techniques commerciales  
Tutorat et parcours d'intégration

- Objectif

Mieux se situer dans son rôle d'encadrant dans les situations difficiles, développer des comportements efficaces dans les relations personnelles au travail, par une compréhension des mécanismes conflictuels.

- Public concerné

Tout responsable d'équipe en situation d'encadrement

- Déroulement

- Analyser la place du responsable d'équipe au sein de l'entreprise : statut, fonction, missions, rôles.

- Comprendre sa personnalité et celle de l'autre en situation de tensions et de conflits.

- Définir un conflit, ses sources et ses conséquences positives et négatives.

- Savoir repérer les différents types de conflits, les comportements négatifs à éviter et utiliser la méthode DESC pour ouvrir un conflit.

- Identifier son profil de gestion des conflits et les différentes stratégies de traitement des conflits : affirmation, compromis, collaboration, évitement et compromis.

- S'approprier la démarche en 7 étapes pour mieux gérer un conflit.

- Pratiquer l'écoute active et la reformulation.

- Mettre en place une stratégie de management de l'équipe pour prévenir les tensions.

- Outils pédagogiques

- Alternance d'auto diagnostic, d'exercices en sous-groupes, d'apports théoriques et d'échanges.

- Mises en situation et jeux de rôle à partir de cas fictifs et concrets rencontrés par les stagiaires.

- Plan d'action et mise en place d'objectifs d'amélioration.

- Validation des acquis de la formation.

- Application dans l'entreprise

La démarche progressive alternant théorie et application pratique permet une meilleure appropriation individuelle des techniques de gestion des conflits.