



**LB**PERFORMANCE

Programme de formation

Manager : Gérer les conflits au quotidien

Durée : 2 jours (14 heures)

16 avenue des 3 fontaines  
44500 La Baule  
Port : 06 21 08 39 59  
Tél : 02 44 07 15 51  
laurencebriand@lbperformance.fr

TARIF INTER : 1350 € HT par participant

SUR MESURE : Contactez-nous pour une formation pour vos collaborateurs

### Les objectifs de la formation :

Comprendre les différents types de conflits  
Adopter des comportements efficaces pour gérer les conflits  
Assumer ses responsabilités en cas de conflit  
Sortir par le haut

### Programme de formation :

#### 1 Dissocier tension, malentendu, crise et conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.

Mise en situation : échanges sur les situations vécues, la caractérisation des conflits et l'identification des éléments déclencheurs

#### 2 Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les pièges classiques de la gestion du temps et s'entraîner à repérer les manifestations de ses diabolins du temps personnels.
- Organiser son emploi du temps de manière réaliste et équilibrée en s'appuyant sur les 6 leviers de la gestion du temps : priorités, choix, planification, énergie, focalisation, relation.
- Appliquer la méthode "LIMITER" pour faire l'essentiel chaque jour en période de surcharge d'activité.
- Traiter les urgences et imprévus avec discernement.

Mise en situation : jeux de rôle

### 3 Assumer ses responsabilités de manager en situation de conflit

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits.
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs
- Comprendre et réguler ses émotions.

Mise en situation : étude de cas

### 4 sortir par le haut

- Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade.
- Mettre en place un processus de régulation.
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage.
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.

Mise en situation : pratique du DESC

**Pour qui :** Manager

**Prérequis :** Pas de prérequis

**Durée :** 2 jours (à suivre)

**Méthodes pédagogiques :**

La plupart des formations destinées à des managers expérimentés s'avèrent peu efficaces car elles n'intègrent pas suffisamment les principes éducatifs adaptés aux adultes dans un contexte professionnel.

Les adultes n'apprennent pas de la même manière que les enfants et former n'est pas enseigner pour 4 raisons :

- L'adulte déteste les prises de conscience douloureuses
- L'adulte ne mémorise pas comme les enfants
- L'adulte n'accepte pas les idées toutes faites
- L'adulte a besoin d'être convaincu.

C'est la raison pour laquelle nous mettons les participants en situation de réussite et nous nous appuyons sur leur expérience, leur esprit critique et les situations de leur quotidien pour générer une posture de co-construction permettant de créer un contenu pertinent pour atteindre les objectifs visés.

Mises en situation, cas pratique, jeux de rôle et débriefing sur un mode déductif.

Outils : paperboard, vidéo-projecteur, écran, accès internet

**Profil de l'animateur :**

Expert du management

**Evaluation de la formation :**

Une évaluation à chaud sera réalisée à l'issue des 2 jours de formation. Une attestation est remise à l'issue de la formation.

**Accessibilité aux personnes en situations de handicap :**

Etude préalable afin de veiller à adapter les locaux, les moyens pédagogiques au public en situation de handicap. LB Performance se tourne vers des partenaires spécialisés au cas par cas afin de répondre à chaque situation.

**Délais d'inscription :**

7 jours avant le début de la formation selon disponibilité.

**Taux de satisfaction des participants : 94.90%**

**Contact :** Laurence Briand : 06 21 08 39 59