



# DÉVELOPPER SES CAPACITÉS DE DIRIGEANT

FORMATION COURTE - EFFICACITÉ PRO



## GÉRER LES TENSIONS ET CONFLITS AU TRAVAIL

### OBJECTIFS

- Développer un autre regard sur le stress et les conflits
- Communiquer avec assertivité et calme dans les situations tendues
- Établir des relations claires et positives avec ses interlocuteurs

De nombreuses situations professionnelles auxquelles sont confrontées les personnes et les équipes favorisent les relations conflictuelles. Le manager, souvent démuni face au conflit, préfère ne pas agir, laissant ainsi la situation se dégrader. Or, il est de sa responsabilité de traiter ces situations difficiles tout en préservant la relation. Cette formation apporte des clés pour la régulation et permet de voir dans le conflit une opportunité de progrès pour soi et son équipe.

### PRÉREQUIS

Maîtriser le socle de connaissances de base

### PUBLIC

Chef d'entreprise artisanale  
Conjoint collaborateur  
Associé  
Manager

### DURÉE

1 jour : 7 heures

### INTERVENANT

Formateur Consultant Coach expert en Management, Efficacité Professionnelle et en Communication ayant une grande connaissance du milieu de l'artisanat

### DATES ET LIEUX

CMA Schiltigheim : nous consulter  
CMA Mulhouse : nous consulter

### TARIF

245 € \* pour les chefs d'entreprise (\*prise en charge par le Conseil de la Formation de la CRMA Grand Est sous réserve de budget disponible)  
210 € \* pour les salariés (\*prise en charge totale ou partielle par les OPCO)  
Se renseigner auprès de nos conseillères en formation

### CONTACTS

Conseillères en formation :

#### → BAS-RHIN

Angélique DIEUAIDE  
03 88 19 79 18  
infofc67@cm-alsace.fr

#### → HAUT-RHIN

Agnès LUSTENBERGER  
03 89 20 84 55  
infofc68@cm-alsace.fr



# GÉRER LES TENSIONS ET CONFLITS AU TRAVAIL



DÉVELOPPER SES  
CAPACITÉS DE DIRIGEANT

## PROGRAMME

---

### 1. Les différents types de conflits :

- d'idées
- d'intérêts
- de personnes
- de positions

### 2. Les aspects destructifs des conflits et les étapes d'escalade de la violence :

- la perte de temps
- les ruptures dans la communication
- la dépense d'énergie intellectuelle, émotionnelle, physique et financière
- les divergences
- les tensions
- le blocage
- le conflit ouvert
- la désescalade

### 3. Les attitudes à adopter :

- une attitude de bienveillance
- une position ++
- l'écoute
- la reformulation verbale et la synchronisation
- la loi du moindre effort
- comprendre les émotions
- prendre du recul
- se détendre
- s'orienter Solutions
- pratiquer la Communication Non Violente (CNV)

### 4. L'assertivité managériale :

- oser se confronter aux situations et aux personnes
- asseoir son autorité managériale sans autoritarisme
- s'affirmer dans sa posture de dirigeant / manager au lieu de fuir, agresser ou manipuler
- créer les conditions pour prévenir les situations de tension dans son équipe



## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

---

Formation en présentiel

Apports théoriques brefs et concrets

Outils pratiques : mnémotechniques, diagnostics, méthodes simples et pratiques

Mises en situation grâce à des jeux de rôles en lien avec la thématique

Échanges interactifs en groupe et sous-groupes, animés par l'intervenant

## ÉVALUATION

---

Remise d'une attestation individuelle de formation

Questionnaire de satisfaction en fin de stage