

Managers : Prévenir et gérer les conflits – agir avant, pendant, après

Programme de formation – Modalités pédagogique

➔ PRÉ-REQUIS

- Expérience souhaitable en management.

➔ OBJECTIFS

- Connaître les différents types de conflits et leurs cause
- Anticiper un conflit latent par l'assertivité
- S'approprier les outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert
- Gérer un conflit lors d'entretiens opérationnels
- Accepter ses émotions et accueillir celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent
- Aborder sereinement la gestion de conflits.

➔ ÉVALUATION ET VALIDATION

- La progression est évaluée via QCM, exercices et tests avant/après formation.

PUBLIC CONCERNÉ

- Futurs managers.
- Tous ceux qui souhaitent structurer leur pratique

DURÉE

- 2 jours – 14 heures.

COÛT

- Inter-Entreprises : **1 470,00 € HT**
- Intra-Entreprise : **Nous consulter**

EFFECTIF

- Minimum : 4 personnes.
- Maximum : 12 personnes.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Présentiel ou classe virtuelle : pédagogie active et expositive.
- Partage d'expériences, échanges de pratiques.
- Mises en situations filmées.



Nous mettons tout en œuvre pour **rendre accessible nos formations aux personnes en situation de handicap.**

Afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, **merci de nous contacter en amont de toute inscription.**

PROGRAMME

1. Identifier la nature des conflits.

- Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes.
- Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs.
- Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables, en évaluer les enjeux et conséquences.

Travaux pratiques : Partages d'expériences et échanges de pratiques.

2. Désamorcer un conflit latent.

- Anticiper le conflit. Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs.
- Accueillir leurs demandes et revendications.
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits.
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.
- Développer son assertivité.
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur.

Travaux pratiques : Mises en situations filmées : être assertif pour désamorcer un conflit. Sortir des jeux psychologiques. Débriefing collectif.

3. Résoudre un conflit ouvert.

- S'approprier les outils de régulation. Intervenir en médiateur : questionner et écouter avec neutralité.
- Savoir reformuler, argumenter et réfuter.
- Élaborer une stratégie de contournement des conflits.
- Définir une marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange.

Travaux pratiques : Mises en situation filmées : résoudre un conflit avec le médiateur. Débriefing collectif.

4. Gérer des conflits dans des situations de management.

- Résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation.
- Gérer les conflits dus à des situations de délégation.

Travaux pratiques : Mises en situation filmées : résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation ou une mission de délégation. Débriefing collectif.

5. Traiter les conflits violents.

- Sortir de l'impasse relationnelle.
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur.
- Contrôler le processus de maîtrise de soi.
- Gérer les personnalités difficiles.
- Analyser les comportements en situation difficile.

Travaux pratiques : Mises en situation avec des personnalités difficiles. Débriefing orienté sur la gestion des émotions.

6. Accompagner l'après conflit.

- Revenir « à froid » sur les causes du conflit.
- Capitaliser pour progresser dans son management.

Travaux pratiques : Retours d'expériences et mise en place d'un plan d'action.