



PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

Manager

Certaines situations en entreprise, de désaccord et d'incompréhension peuvent dégénérer en conflits individuels et collectifs. Les comprendre et les anticiper peut permettre au manager de les désamorcer.

Objectifs	Savoir prévenir et gérer les conflits, Améliorer ses qualités de médiateur dans le cadre d'un conflit, Mettre en place des solutions durables pour un climat relationnel positif.
Thème	Management, leadership
Cycle	Manager
Participants	Dirigeant, manager, encadrement intermédiaire
Prérequis	Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.
Durée	2 jour(s) – 14 heures
Tarif	620 € Net de taxes (non assujetti à la TVA)
Intervenant(s)	Cette formation est animée par un consultant formateur spécialisé en management et efficacité professionnelle. Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.
Programme	<p>1. Repérer les différents types de conflits Les indicateurs de conflits. Typologie des conflits : les conflits ouverts et fermés. Les différentes situations conflictuelles et leurs causes. Les embrayeurs de conflit, la peur, la force, l'équité.</p> <p>2. Comprendre les situations conflictuelles Le processus conflictuel, le rôle d'un conflit. Identifier les acteurs directs du conflit. Les modes d'intervention d'un cadre en situation de conflit.</p> <p>3. Adopter une posture de médiateur La conduite des entretiens séparés avec les différents acteurs. L'accueil, établir un climat favorable à l'échange.</p>



	<p>Développer l'écoute active et savoir recadrer en cas de difficulté. Gérer ses émotions et calmer la personne en entretien.</p> <p>4. Entraînement à la résolution de conflits Mettre en place une réunion avec tous les acteurs. Rétablir la communication entre les acteurs. Faciliter l'identification des conflits et la recherche de solutions. Mettre en place un suivi de l'exécution de l'accord.</p>
Moyens pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes actives de communication, d'entraînement au dispositif de médiation pour gérer les conflits. • Mises en situation et jeux de rôle filmés. • Entraînement pratique à partir de cas de conflits apportés par les participants. • Élaboration d'un plan de progrès personnel pour anticiper et gérer les conflits. • Exercices d'entraînement filmés à partir des cas présentés par les stagiaires.
Effectif	Mini 4 Maxi 12
Avant l'entrée en formation	Positionnement
Evaluation	Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
LES +	Cette formation peut se faire en Intra ou sur-mesure.
A SAVOIR	
Pour aller plus loin ...	