

GÉRER LES TENSIONS ET LES CONFLITS



FORMATION COLLECTIVE		FORMATION INDIVIDUELLE / BINÔME	
DURÉE	2 JOURS (14 heures)	DURÉE	2 JOURS (14 heures)
TARIF*	910 €	TARIF*	1790 € soit 895 € par personne en binôme
DATE 2021	22, 23 fév. 25, 26 mai 1er et 2 juill. 4, 5 nov.	DATE 2021	Dates à programmer ensemble

*non assujetti à la TVA

► **Profil des participants**

- Dirigeant, manager, encadrement intermédiaire

► **Prérequis**

- Pas de Pré-requis

► **Objectifs**

- Repérer les situations conflictuelles et leurs causes

- S'approprier les techniques et les attitudes pour gérer les conflits
- Savoir désamorcer les tensions et les situations pouvant dégénérer en conflits
- Prévenir les conflits dans son service, son équipe

► **Méthode pédagogique**

- Pédagogie active par un travail sur des cas concrets apportés par les

participants

- Un accompagnement personnalisé à distance d'une heure au cours du mois suivant la formation sera proposé à chaque participant
- Remise d'un support pédagogique à chaque participant

► **PROGRAMME****1. Comprendre le processus conflictuel et ses causes**

- Les indicateurs des conflits
- Les différentes formes de conflits
- Les causes majeures de conflit au travail
- Les différentes phases d'un conflit
- Le repérage des risques de tensions et de conflits dans son équipe

2. Les modes de gestion des conflits

- Identifier son mode de gestion habituel des tensions et conflits pour intégrer les attitudes efficaces d'un responsable en cas de conflit
- Adopter une attitude de neutralité
- Canaliser ses émotions pour garder son calme

3. Acquérir une démarche pour gérer constructivement les conflits

- Les différentes étapes de la démarche : les entretiens séparés, la réunion
- Réaliser une analyse rapide de la situation pour identifier les rapports de force, les enjeux individuels, les besoins réciproques et les stratégies respectives
- Agir pour rétablir le dialogue et l'écoute
- Faciliter l'expression des problèmes, des besoins, des contraintes réciproques
- Stimuler la recherche de pistes résolutives
- Favoriser la construction de solutions gagnant/gagnant

4. Prévenir les conflits

- Clarifier rapidement les tensions, les non-dits et les malentendus
- Savoir recadrer un collaborateur
- Recenser et traiter les problèmes d'organisation
- Favoriser la cohésion dans son équipe