



Managers, gérer les conflits au quotidien (CEGOS)

Les + de cette formation

Alternance d'apports théoriques et d'échanges avec exercices pratiques et mises en situation
Inclus des modules e-learning à distance, de 30 minutes chacun accessibles pendant 1 an.

Tarif : 1137 € HT

Durée : 21h

Pour qui ?

Tout manager, encadrant de proximité, chef de projet qui désire sortir des conflits.

Pré requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis mais l'implication personnelle est un élément fort de la réussite.

Objectifs de formation

- Identifier les prémices de conflits.
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
- Réguler et sortir des conflits.

Programme détaillé

Différencier problème, tension, crise et conflit :

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il toujours éviter les conflits ?
- Comment et pourquoi ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.

Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits :

- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir.
- Identifier et utiliser sa marge de manoeuvre.
- Appréhender et utiliser la boussole du langage pour intervenir efficacement.
- S'ouvrir pour rétablir la confiance.
- Comprendre les jeux psychologiques pour les éviter et ne pas les reproduire.

Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage :

- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole.
- Réguler et traiter les transgressions.
- Utiliser l'arbitrage au bon moment.
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.
- Décider en groupe sans générer de conflit.

La formation permet un focus particulier sur les conflits interpersonnels. Elle est structurée en 3 axes :

- définition du conflit et de sa dynamique,
- comportements des personnes dans une situation de conflit,
- méthodes de résolution de conflit.

Moyens pédagogiques

Salle de formation équipée de moyens pédagogiques

Documentation remise à chaque participant

Observations

23€ par repas

Responsable pédagogique

Formateur(s) confirmé(s) spécialiste(s) du domaine.

Prochaine(s) session(s)