



MANAGEUR: PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

FORMATION YCARE

DURÉE 1 JOUR / 8 HEURES

FORMAT: PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

TARIF: SUR DEVIS

OBJECTIFS

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
- 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

PROGRAMME

Identifier la nature des conflits

1 HEURE

- 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.

Désamorcer un conflit latent

2 HEURES

- 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.

Résoudre un conflit ouvert

2 HEURES

- 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.

Gérer des conflits dans des situations de management

1 HEURE

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

Traiter les conflits violents

1 HEURE

- 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.

Accompagner l'après-conflit

1 HEURE

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

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Manager, c'est aussi parfois faire face à des situations conflictuelles avec ou entre vos collaborateurs. Ce stage vous permet de comprendre les méthodes, d'acquérir les réflexes et les attitudes managériales nécessaires à la gestion des conflits dans votre équipe.

PUBLIC

Managers d'équipes et responsables de projets.

PRÉREQUIS

Expérience dans une fonction managériale souhaitable.

INSCRIPTIONS

Inscription 15 jours avant le début de la formation et jusqu'à 8 jours pour ajout d'un nouveau participant par mail contact@ycare.net

PARTICIPANTS

1 Personne minimum
6 Personnes maximum

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Support de formation powerpoint
Ateliers pratiques

ÉVALUATION

Quizz en fin de modules
Quizz en fin de formation
80% de bonnes réponses requis

SITUATION DE HANDICAP

Nous étudions chaque situation pour adapter la prestation de formation en fonction des besoins.

