

GESTION DES CONFLITS POUR MANAGERS

Réf
GDCPM - PMO14

Modalité
Présentiel

Durée
2.0 jour(s) - 14.0h

Nb stagiaires
10



OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Connaître les différents types de conflits.
- Identifier les situations conflictuelles.
- Adopter les qualités de médiateur dans un conflit.
- Développer les postures de communication et de gestion des émotions.
- Réparer la relation avec la résolution des conflits.



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Managers, Responsables de service, Directeurs.

Pré-requis

Aucun.



CONTENU

Identifier les différents conflits et leurs causes

- Recenser les typologies de conflits et les processus conflictuels.
- Comprendre les mécanismes et les modes d'intervention : Outil PIDC.

Prendre la bonne attitude et gérer les situations difficiles

- Développer les échelles de l'écoute : les icebergs de l'information : Outil SEVF.
- Découvrir les jeux psychologiques avec le triangle de Karpman.
- S'entraîner avec des parades positives selon les niveaux.

Apprendre à s'affirmer positivement en gérant ses émotions

- Intervenir en posture de manager avec des outils et techniques : les différentes boucles de la responsabilité.
- S'entraîner à communiquer avec assertivité / Comprendre le fonctionnement des émotions.

Solutionner le conflit et réparer la relation



REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046

- Réparer la relation avec la construction des 5 contrats de confiance : réunion avec les acteurs – suivi et exécution d'un accord.



PÉDAGOGIE

La formation repose sur des apports théoriques des techniques et outils pour faire face à une situation conflictuelle, avec l'apprentissage avec mise en application et exercices, de cas concrets et de jeux de rôles.



GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Évaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.
- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.
- **Évaluation des acquis** : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.
- Attestation de fin de formation REZO.



FORMATEUR ET PARTENAIRE

Notre consultant formateur témoigne de 20 ans d'expérience en management et formation interne. Il est certifié Coach professionnel, Process Communication, Ennéagramme, DISC et Triangle de Karpman.



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.