

GESTION DE CONFLITS POUR LES MANAGERS

Réf
RGDCPM-FPI14

Modalité
Présentiel

Durée
2.0 jour(s) - 14.0h

Nb stagiaires
10



OBJECTIFS

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

- Connaître et repérer les différents types de conflits et leurs mécanismes.
- Comprendre les rôles et postures du Manager dans ces situations.
- Identifier les attentes des parties prenantes impliquées dans le conflit.
- Réguler vos émotions, adopter et conserver la bonne posture, l'adapter si besoin.
- Utiliser des outils simples et pratiques pour gérer et apaiser les conflits.
- Déterminer un cadre commun pour anticiper et éviter les conflits.
- Intégrer les apprentissages individuels et collectifs d'un conflit pour éviter de les reproduire.



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Managers, Responsables RH, Directeurs, Dirigeants.

Pré-requis

Aucun.



CONTENU

Qu'est-ce qu'un conflit

- Génèse d'un conflit.
- Savoir repérer rapidement la naissance d'un conflit et déterminer son « type ».
- Identifier les mécanismes en jeu par différents modèles.
- Pourquoi et comment ne pas chercher à fuir et éviter un conflit.

Prendre conscience de ses propres fonctionnements

- Le principe de fonctionnement d'un individu.
- Ses méta-programmes de fonctionnement, ses ressources.
- Les postures et rôles du manager dans la gestion des conflits.
- Adopter et conserver la bonne posture pour sortir du conflit.

Outils pratiques pour sortir du conflit

- Définir son intention.

- Poser le cadre commun.
- Prendre en compte le contexte et les interlocuteurs.
- Choisir son vocabulaire, son type de communication.
- Changer sa position perceptuelle et celles des autres parties prenantes.
- Viser le gagnant/gagnant et l'acquis collectif.

La communication pour sortir d'un conflit

- Outils linguistiques pour écouter, questionner et accompagner la sortie de conflit.
- La relation au service des relations apaisées.
- Le recours à un tiers (coach, facilitateur, médiateur...) si besoin.

Pratique en sous-groupe.



PÉDAGOGIE

La pédagogie repose sur l'alternance d'apports théoriques, de démonstrations et de pratiques en sous-groupes.
Des supports pédagogiques sont remis lors de la formation.



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 formateur est coach professionnel certifié RNCP et Enseignant en PNL.
Facilitateur en Intelligence Collective, il dispose d'une longue expérience de management dans l'industrie.
Il accompagne les individus et les organisations sur les thématiques de développement personnel et de management.



ACCESSIBILITÉ

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

**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