



Gérer les conflits

Durée : 1 jour (7h) en présentiel ou à distance

Pré-requis : Aucun

Public concerné :

Ce stage s'adresse à toute personne dont la fonction exige une efficacité relationnelle et opérationnelle dans l'animation d'équipe ou de groupe.

Accessibilité :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap - merci de nous informer au moins 14 jours avant le début de la formation, afin de prévoir les aménagements nécessaires (accueil, accessibilité, pédagogie, suivi).

Vous pouvez contacter notre référent handicap formation pascale@p-co-formationconseil.fr.

Méthode pédagogique :

Alternance d'apports théoriques, jeux de rôle et temps d'échanges

Plan d'action d'amélioration du leadership : Les participant(e)s sont amené(e)s à repérer les situations du passé qu'ils peuvent gérer différemment après l'acquisition de la méthode.

Moyen pédagogique

Un support de cours sera remis à chaque stagiaire

Une assistance post-formation : masolution@p-co-formationconseil.fr

Titre et qualité du formateur :

Consultante-formatrice en Management et coach de dirigeants – diplômée d'un Master 2 et MSc en management de la communication d'entreprise et conduite du changement.

Modalités d'évaluation :

- La formation est divisée en modules. Un exercice est proposé à la fin de chaque module. Sa validation permet au formateur de présenter le module suivant. Nous assurons ainsi un contrôle continu des connaissances.
- Une évaluation du niveau préalable + une évaluation des acquis en fin de formation

Validation :

Attestation de stage

Objectifs professionnels :

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Diagnostiquer les situations de conflits
- Définir sa responsabilité dans la situation
- Acquérir les clés pour intervenir efficacement dans la gestion du conflit
- Gagner en confiance, voire en leadership grâce à cette intervention efficace



CONTENU

Comprendre ce qu'est un conflit

- Définition d'un conflit : problème, tension, conflit, crise
- Principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Malentendu ou jeux de pouvoir ?
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité

Définir son rôle et ses responsabilités

- Les enjeux de la gestion du conflit
- Identifier son rôle dans la gestion du conflit
- Identifier les acteurs concernés par le conflit
- Identifier les besoins sous-jacents des acteurs
- Utiliser l'outil zoning

Acquérir la posture requise pour gérer un conflit

- Identifier les limites de son intervention
- Poser le cadre d'intervention avec les parties prenantes
- Gérer les émotions
- Réguler la situation et arbitrer au bon moment
- Amener les acteurs concernés à prendre le recul et adopter les comportements appropriés
- Amener les acteurs à fixer des règles de fonctionnement claires et les respecter