

Gérer les tensions et les conflits

Management - Leadership -



La formation en résumé

Certaines situations de désaccord et d'incompréhension en entreprise peuvent dégénérer en conflits individuels et/ou collectifs.

Ces situations génèrent du stress voire de la démotivation auprès du salarié ou de l'équipe.

Cette formation vous permettra de savoir mesurer l'intensité d'un conflit, comprendre et anticiper ces situations peut permettre au manager de les désamorcer et faire face avec efficacité afin de rétablir une situation favorable et propice à la performance de son équipe.

Objectifs :

- Anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs
- Recadrer avec objectivité les collaborateurs dérivants
- Gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables

Participants :

Managers ayant à exercer une fonction d'encadrement face à des collaborateurs difficiles ou des situations conflictuelles.

Tout manager souhaitant appréhender la notion et anticiper les relations conflictuelles et tensions

Prérequis :

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

1 490 €

(non assujetti à la TVA)

⌚
2 jours

⌚
(14 heures)

✓
Mises en situation

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 03/06, 04/06
- 04/11, 05/11

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 03/06, 04/06
- 02/12, 03/12

Roanne - 04 77 44 54 69

- 03/06, 04/06
- 02/12, 03/12

Le contenu

Repérer et identifier les conflits dans son équipe

- Différences entre conflit et désaccord
- Les conflits d'idées, d'opinions, de valeurs et d'intérêts
- Comment réagir face à l'agressivité

Analyser et comprendre les conflits

- Comprendre le comportement humain face aux situations conflictuelles
- Connaître le rôle des émotions dans un conflit

Comment pratiquer un management préventif face à des collaborateurs difficiles

- Repérer les signes précurseurs
- Les différents indicateurs liés au climat social

Gérer les tensions et les conflits

- Comment analyser rapidement une situation conflictuelle
- Identifier les différents rapports de forces
- Quels sont les enjeux pour chacun
- Les conséquences possibles pour l'individu, l'équipe, l'entreprise
- Comment intervenir dans les conflits interpersonnels, intergroupes, groupe/individu
- Savoir communiquer en évitant les conflits

Rétablissement le contact entre les protagonistes

- Transformer les divergences en solutions créatives et en opportunités de changements ; comment favoriser l'évolution des points de vue
- Gérer ses propres émotions : comment rester objectif, adopter les attitudes et comportements qui facilitent la gestion des conflits

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques et d'encadrement :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.
Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
Support de formation remis aux participants.
Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de nos formateurs experts de son domaine et sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mises en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

