



Managers: prévenir et gérer les conflits

Objectifs

- Comprendre les mécanismes du conflit pour mieux les identifier, les anticiper et les traiter
- Adopter des outils de communication efficaces
- Développer une posture de tiers facilitateur, recourir à l'arbitrage et à la médiation

Descriptif

Cette formation à la gestion des conflits permet à toute personne, manager ou ayant une responsabilité d'équipe, de mieux connaître les mécanismes du conflit, d'être capable de les prévenir et de les identifier, d'adopter des outils de communication efficaces et d'apprendre à se positionner comme tiers arbitre ou médiateur/facilitateur avec ses équipes ou dans un conflit.

Programme

1. COMPRENDRE LES MECANISMES DU CONFLIT

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Identifier les sources du conflit
- Identifier les étapes du conflit, l'escalade conflictuelle
- L'apport de l'intelligence émotionnelle

2. S'EXPRIMER AVEC ASSERTIVITE OU LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

- Décrire les faits sans jugement
- Exprimer ses sentiments et ses émotions
- Identifier et exprimer ses besoins
- Exprimer une demande de façon assertive

3. PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE

- Les obstacles à l'écoute
- Ecouter avec empathie
- L'accueil des émotions et l'écoute des besoins
- Questionner et reformuler

4. SAVOIR SE POSITIONNER COMME TIERS DANS UN CONFLIT

- Les différents modes de résolution des conflits
- Le manager arbitre
- Le manager médiateur, médiation formelle et informelle
- Mise en situation à travers une médiation

Modalités pédagogiques

- Support de formation Powerpoint
- Mises en situation
- Visionnage de vidéos illustrant la thématique
- Quizz

Modalités d'évaluation des acquis

- Mises en pratique

Preventech
Formation

Tél : 01 44 09 70 44 / www.preventech.net



Durée

2 jours



Quantité

6 à 12 max.



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à la formation



Personnel concerné

Toute personne ayant une responsabilité d'équipe ou en situation d'intervenir dans un conflit.



Intervenants

Un médiateur en entreprise



Type

Intra-entreprise



Prix

2 900 € HT par groupe, soit 242 € HT par stagiaire pour un groupe de 12 personnes.

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes à mobilités réduites, en situation d'handicap visuel, auditif ou mental. Veuillez nous contacter afin que nous puissions aménager et adapter votre formation.



Nous nous engageons à vous recontacter sous 72h ouvrées pour définir ensemble des dates de déploiement des formations.