



PARCOURS CERTIFIANT Prévenir et gérer les conflits

DURÉE : 3 jours 23h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 21h à distance

PRIX : 2080 € HT (2496 € TTC) **code web PCPGC**

PARTICIPANTS

MANAGERS, CHEFS D'ÉQUIPE, CHEFS D'AGENCE, CHEFS DE PROJETS, RESPONSABLES D'UN SERVICE OU D'UN ÉTABLISSEMENT.

Prérequis : La certification n'est accessible qu'aux candidats qui peuvent justifier d'une année au moins d'exercice d'une fonction managériale en situation professionnelle (ou équivalent). Il n'y a pas de prérequis en terme de niveau de diplôme.

OBJECTIFS

- ▶ Identifier les tensions et anticiper les conflits.
- ▶ Couper court aux situations explosives.
- ▶ Gérer les colères et les conflits déclarés.
- ▶ Maîtriser les situations relationnelles ou managériales dans leur diversité (réunions, entretien de recadrage ou de mise au point).

CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PCPGC

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**.

Programme

Repérer et traiter les tensions

- ▶ Déchiffrer les signaux faibles : la panoplie des mécanismes de défense.
- ▶ Adopter une posture assertive suffisante : l'exigence de respect mutuel, l'encouragement des collaborateurs à formuler leurs inquiétudes et leurs tensions.
- ▶ Traiter la susceptibilité, la dramatisation, les Maintenir de bonnes relations avec sa hiérarchie et son équipe : la fluidité dans le partage des informations, les débriefs réguliers, les réunions d'échange.

Désamorcer les conflits à retardement

- ▶ Repérer les phénomènes de clans, de jeux de rôles et de rumeur : percer l'abcès à temps.
- ▶ Démasquer la « fausse victime » à l'abri d'une face bienveillante : clarifier la situation.
- ▶ Intervenir avant que la colère contenue ne se convertisse en rancoeur : le questionnement agile.
- ▶ Canaliser la jalousie d'un ex-collaborateur : les méthodes préventives et curatives.

Aptitudes évaluées lors de l'atelier de certification

- Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.
- Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes.
- Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais.

Faire face aux conflits ouverts

- ▶ Repérer les signaux physiques de la colère : l'intervention en amont de l'explosion dangereuse.
- ▶ Contenir ses propres émotions : les mots qui enrayent à temps la spirale offensive.
- ▶ Affronter un collaborateur revendicatif : l'échelle progressive des contre-comportements pertinents.
- ▶ Gérer un conflit collectif : la position d'arbitre ou de médiateur entre plusieurs collaborateurs.

Recadrer un collaborateur

- ▶ Choisir le bon moment, le bon lieu, la bonne posture : la bienveillance, le questionnement, l'agilité, l'humour.
- ▶ Recadrer sans démotiver : les conditions d'un dialogue sincère et constructif.
- ▶ Remettre en cause un comportement inacceptable : les étapes de l'entretien de recadrage.
- ▶ Négocier un plan d'action concret : la validation par l'interlocuteur et son engagement.

- Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances.
- Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situations rencontrées.

→ Pour consulter **LES COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES** : **CLIQUEZ ICI** (Onglet Compétences)

MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

Tour de table pour recueillir les attentes des participants

Moyens pédagogiques :

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis formation : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

Certification : Autodiagnostic des compétences managériales
Entretien individuel - Études de cas - Présentation orale

Sanction du parcours :

Attestation de fin de formation