



Formation + accompagnement individuel 360 training / Coach GPT Prévenir et gérer les conflits

code web PGC

DURÉE : 2 JOURS (formation) + **4h** (accompagnement individuel 360 training / Coach GPT)

- Formation présentielle (16h > 2 déjeuners de travail inclus) + 4h d'accompagnement distanciel > **20h00**
- Formation à distance (14h) + 4h d'accompagnement distanciel > **18h00**

PRIX : 990 € HT (Formation) + **990 € HT** (option 360 training/ Coach GPT) >> **1980 € HT** (2376 € TTC)

PARTICIPANTS

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

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

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).

Programme de la formation

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.

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.

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.

Sanction du parcours : Attestation de fin de formation



Programme L'option 360 training / Coach GPT = 4 séances :

EN SAVOIR PLUS

AVANT LA FORMATION

- 1/ Identification des enjeux et échange sur les attentes individuelles. Restitution détaillée du questionnaire Performances-talents pour définir les traits de personnalité et le style professionnel.
- 2/ Préparation active à la formation et mises en situation pour identifier les besoins réels.

APRÈS LA FORMATION

- 3/ Débriefing individuel et apports complémentaires pour mettre en oeuvre les acquis. Etude de cas afin d'identifier les points à approfondir.
- 4/ Retour sur les actions menées et mises en situation pour ancrer les pratiques professionnelles. Formation à l'utilisation de CoachGPT.