



Manager les conflits

DURÉE : 3 jours **code web MLC**

(24h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 21h à distance)

PRIX : 1 490 € HT (1 788 € TTC)



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

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

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance**.



En ajoutant une journée "atelier de certification", votre formation deviendra **éligible au Compte Personnel de Formation (CPF)**.

Plus d'infos >>www.performances.fr >> code web : **PCMLC**

DURÉE TOTALE (avec option) : 4 JOURS

PRIX TOTAL (avec option) : Prix : 2090 € HT (2508 € TTC)



PARTICIPANTS

MANAGERS DE PROXIMITÉ, CONDUCTEURS DE TRAVAUX, CHEFS D'ATELIER, RESPONSABLES D'UN SERVICE OU D'UN ÉTABLISSEMENT. COLLABORATEURS TECHNIQUES NOMMÉS RESPONSABLES D'UNE ÉQUIPE OU AMENÉS À DEVOIR LA GÉRER.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



OBJECTIFS

- ▶ Anticiper les conflits en adoptant les bonnes attitudes.
- ▶ Maîtriser les spécificités de l'entretien de recadrage.
- ▶ Gérer les conflits explosifs et les colères rouges.
- ▶ Accompagner le changement sur le terrain.
- ▶ Canaliser les collaborateurs jaloux et ambigus.
- ▶ Entretenir la motivation de l'équipe malgré le stress.

Programme

Prévenir les tensions relationnelles

- ▶ Entretenir de bonnes relations avec sa hiérarchie et son équipe : les débriefs réguliers et le partage des informations pertinentes.
- ▶ Adopter une posture assertive et juste pour détourner les comportements opposés : l'encouragement des collaborateurs à exprimer leurs inquiétudes avant l'apparition des tensions.
- ▶ Détecter les signes initiateurs de conflits : la typologie des personnalités toxiques et des mécanismes de défense associés.
- ▶ Identifier l'origine de l'affrontement : l'intervention quand la susceptibilité déforme la réalité objective.

➤ **Expérience pratique :** Ajuster son style managérial aux différents conflits.

Désamorcer les conflits explosifs

- ▶ Identifier les premiers signaux physiques de la colère : l'intervention avant la phase "danger".
- ▶ Conserver la maîtrise de ses émotions face à l'agression : les mots qui désamorcent immédiatement la spirale offensive.
- ▶ Faire face à un collaborateur revendicateur : les 6 étapes chronologiques pour gérer une colère explosive.
- ▶ Intervenir en situation conflictuelle collective : l'arbitrage d'un conflit entre 2 collaborateurs.

➤ **Expérience pratique :** Désamorcer la colère d'un collaborateur revendicateur.

Désamorcer les conflits larvés

- ▶ Identifier les clans, les jalousies inavouées et les jeux de rôles toxiques : la confrontation d'un collaborateur malgré le manque de preuves tangibles.
- ▶ Détecter la fausse victime, protégée derrière une apparence affective et bienveillante : les méthodes pour retourner la situation à son avantage.
- ▶ Intervenir avant que la colère contenue se capitalise en rancœur : le questionnaire agile pour désamorcer les conflits à retardement.
- ▶ Canaliser un ancien collaborateur jaloux : les méthodes préventives et curatives pour couper court aux rumeurs.

➤ **Expérience pratique :** Recentrer un collaborateur de mauvaise foi.

Conduire un entretien de recadrage

- ▶ Remettre en cause avec doigté un comportement inacceptable : les différentes étapes de l'entretien de recadrage.
- ▶ Déployer la palette des parades positives : l'assertivité bienveillante, l'agilité psychologique et l'humour neutralisant.
- ▶ Recadrer sans démotiver : le choix du lieu pour canaliser un collaborateur déviant.
- ▶ Mettre en place un plan d'action concret et validé : l'association de l'interlocuteur à la résolution de la situation.

➤ **Expérience pratique :** Maîtriser les étapes de l'entretien de recadrage.

Accompagner les changements

- ▶ Utiliser les techniques de communication pour faire évoluer un comportement : l'introduction du changement et la mise en place de nouveaux schémas de fonctionnement.
- ▶ Gérer la frustration provoquée par une modification des conditions de travail : la présentation positive des consignes désagréables.
- ▶ Présenter les bénéfices du changement en accueillant les émotions spontanées : la canalisation du "ras le bol" à travers des objectifs concrets.
- ▶ Rassurer une équipe confrontée à des changements fréquents : les 4 étapes de l'accompagnement.

➤ **Expérience pratique :** Présenter un changement en réunion.

Gérer la pression au quotidien

- ▶ Mobiliser ses ressources personnelles pour faire face à la charge de travail : le "non" pour protéger sa concentration et son efficacité.
- ▶ Repérer les propres signes avant-coureurs du stress : l'utilisation des techniques d'assertivité progressives pour faire passer son message.
- ▶ Identifier les signes du burn out : la gestion des fatigues chroniques et des fatigues cumulées.
- ▶ Gérer le stress de ses collaborateurs : les fondamentaux du management émotionnel et ses bénéfices sur la productivité.

➤ **Expérience pratique :** Fédérer ses collaborateurs malgré la pression quotidienne.

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