



Prévenir et gérer les conflits

Adapter sa posture à la diversité des situations

DURÉE : 2 jours code web PGC

16h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 14h à distance

PRIX : 1 390 € HT (1 668 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS DE PROXIMITÉ, CHEFS D'AGENCE, RESPONSABLES D'UN SERVICE OU D'UN ÉTABLISSEMENT.
COLLABORATEURS DÉSIGNÉS POUR ÊTRE RESPONSABLES D'UN PROJET OU D'UNE ÉQUIPE TEMPORAIRE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.
Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.

OBJECTIFS

- ▶ Identifier les tensions et anticiper les conflits.
- ▶ Couper court aux situations explosives.
- ▶ Gérer les colères et les conflits déclarés.
- ▶ Maîtriser les spécificités de l'entretien de recadrage.

CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

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

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**.

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 distorsions cognitives de la réalité effective.
- ▶ 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

- ▶ Recadrer sans démotiver : les conditions d'un dialogue sincère et constructif.
- ▶ Remettre en cause un comportement inacceptable : les étapes de l'entretien de recadrage.
- ▶ Implémenter un plan d'action concret : la validation par l'interlocuteur et son engagement.
- ▶ Déployer la palette des attitudes positives : la bienveillance, le questionnement, l'agilité, l'humour.

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

2 options possibles pour personnaliser votre formation

* **OPTION 1** Ajouter une Journée "atelier de certification"
Formation + Atelier > Éligible au CPF Code web : PCPGC

DURÉE / PRIX (avec option 1) : 3 JOURS - 2080 € HT (2496 € TTC)

OPTION 2 Ajouter un bilan individuel
Réservez votre rendez-vous de 1h en contactant au **01 64 23 67 37**

PRIX (avec option 2) : 1590 € HT (1908 € TTC)