



Management

FORMATION GESTION DES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Satisfaction de nos apprenants en 2023 : 98%
Taux d'assiduité : 100%

 **Formez-vous selon vos disponibilités**
! Vous proposez **3 dates au choix** et votre formateur vous confirme la date souhaitée.

 **En présentiel dans votre entreprise**, dans l'un de nos **20 centres de formation** ou en **distanciel par visioconférence**.

 Niveau : **Initiation, Avancé, Expert**

Référence : MGT-7606

Durée : 21 heures soit 3 jours

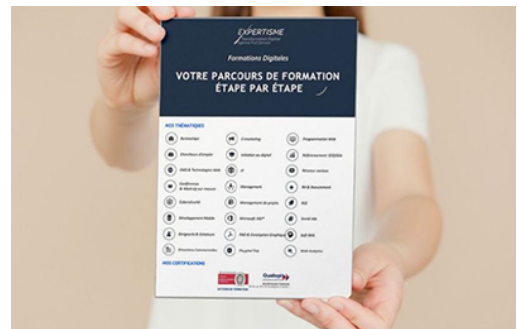
Tarif formation individuelle : 3120 € HT / Personne

Tarif Intra-Entreprise à partir de 4 Collaborateurs : [Demandez un devis](#)

Vous avez des questions sur cette formation ?

Contactez nos conseillers au : 01 42 66 36 42 du lundi au vendredi de 9h00 à 19h ou par email formation@expertisme.com

Votre parcours de formation :
>> Découvrez-le étape par étape



Contexte de la formation Gestion des conflits

Les conflits sont inhérents à toute organisation humaine. En milieu professionnel, ils peuvent surgir de différentes sources : divergence d'opinions, des objectifs contradictoires ou encore une concurrence entre collègues. Ces conflits peuvent non seulement détériorer les relations entre les membres de l'équipe, mais également avoir un impact sur l'image de l'entreprise. Source de tensions, un conflit non traité engendre une baisse de productivité globale des employés concernés.

Un désaccord peut pourtant représenter une réelle opportunités pour repartir sur de bonnes bases. En confrontant différents points de vue, de nouvelles approches peuvent amener à une solution. Agir en tant que manager dans ces situations demande de comprendre les mécanismes du conflit et de savoir choisir la meilleure stratégie. En plus de demander de grandes qualités de diplomatie, il faut être capable d'identifier s'il est nécessaire d'éviter l'affrontement ou non pour maintenir son équipe dans un climat de travail serein.

Comment apprendre à gérer les conflits ? Pourquoi se former à la gestion de conflits ? Car adopter des comportements efficaces demande des capacités d'arbitrage et de médiation qui s'apprennent. Avec **Expertisme**, nos Formateurs Experts Métiers sont des professionnels de leurs domaines. Adopter la bonne attitude et prendre les bonnes décisions est essentiel pour le bien-être moral des employés. Comprendre comment établir une communication ouverte entre les parties impliquées demande de prendre ses responsabilités en tant que leader.

En fin de formation, vous développerez la capacité à repérer les signaux d'alerte qui indiquent l'apparition potentielle d'un différend. En tant que manager, ces compétences vous permettront d'intervenir de manière proactive et efficace pour apaiser les situations susceptibles de générer des tensions au sein de l'équipe. Vous saurez maîtriser les techniques de communication et de médiation pour résoudre les différends de manière constructive, favorisant les compromis gagnant-gagnant pour les deux parties. Une bonne gestion des conflits

apportera des relations de travail harmonieuses pour l'ensemble de l'entreprise.

À qui s'adresse cette formation *Gestion des conflits*

Toute personne souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles

Objectifs

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance

Programme

1. DIFFÉRENCIER PROBLÈME, TENSION, CRISE ET CONFLIT

- Définir le conflit et identifier les sources du conflit.
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.

ATELIER PRATIQUE : vos situations, vos réussites, vos échecs.

ATELIER PRATIQUE : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité.

2. PRÉVENIR LES CONFLITS

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Comprendre ce qui sous-tend le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Minimiser le risque d'apparition des différends : bonnes pratiques managériales et attitudes à proscrire
- Maîtriser les techniques de communication pour prévenir les conflits

ATELIER PRATIQUE : expérimentation des attitudes favorisant un bon climat dans l'équipe

3. DÉCODER LE CONFLIT GRÂCE À L'ÉCOUTE ET AU QUESTIONNEMENT

- Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- Décrypter les propos de son interlocuteur avec le métamodèle
- Repérer les émotions en présence et identifier les besoins, les attentes

ATELIER PRATIQUE: décodage des émotions et des besoins liés sur des cas apportés par les participants

4. SITUER LE RÔLE DU MANAGER

- Définir le rôle de la hiérarchie : arbitre ou médiateur
- Prendre du recul pour analyser avec lucidité et gérer ses émotions
- Le manager au cœur du conflit : définir un plan d'action de sortie de " crise "
- Gérer l'après-conflit pour restaurer un climat de confiance dans l'équipe

ATELIER PRATIQUE : à partir de situations types, recherche et expérimentation du meilleur scénario de résolution du conflit

5. ASSUMER SES RESPONSABILITÉS FACE AUX CONFLITS

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits.
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.

ATELIER PRATIQUE : Plan d'action en binôme : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever.

6. RÉSOUDRE UN CONFLIT

- Bien analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Désamorcer les attitudes "manipulatrices"
- Gérer les comportements de violence
- Privilégier une négociation gagnant/gagnant

ATELIER PRATIQUE : expérimentation des comportements et stratégies les mieux adaptés en cas d'agressivité, de manipulation, d'évitement

Version 3. Mise à jour le 01/01/2023

© EXPERTISME - Groupe SELECT® 2023 Tous droits réservés. Les textes présents sur cette page sont soumis aux droits d'auteur.

Pré-requis

L'envie d'apprendre et de remettre en question ses croyances

La volonté d'agir avec intégrité et bienveillance auprès des autres

Se donner le temps et les moyens d'appliquer les outils pour les maîtriser

Préparer 2 situations vécues que chaque participant souhaite traiter

Être muni d'un ordinateur relié à Internet, possédant une caméra, un micro et un haut-parleur (si en distanciel)

Points forts de la formation

- Votre plan pédagogique de formation sur-mesure avec l'évaluation initiale de votre niveau de connaissance du sujet abordé
- Des cas pratiques inspirés de votre activité professionnelle, traités lors de la formation
- Un suivi individuel pendant la formation permettant de progresser plus rapidement
- Un support de formation de qualité créé sur-mesure en fonction de vos attentes et des objectifs fixés, permettant un transfert de compétences qui vous rende très rapidement opérationnel
- Les dates et lieux de cette formation sont à définir selon vos disponibilités
- Animation de la formation par un Formateur Expert Métier
- La possibilité, pendant 12 mois, de solliciter votre Formateur Expert sur des problématiques professionnelles liées au thème de votre formation
- Un suivi de 12 mois de la consolidation et de l'évolution de vos acquis.

Approche Pédagogique

L'approche pédagogique a été construite sur l'interactivité et la personnalisation : Présentation illustrée et animée par le Formateur Expert, partage d'expériences, études de cas, mise en situation réelle.

Tous les supports sont fournis par support papier, mail ou clé USB à chaque stagiaire.

Méthodologie pédagogique employée :

Chaque formation en présentiel ou en distanciel est animée par un Formateur Expert Métier sélectionné selon ses compétences et expériences professionnelles. Apport d'expertise du Formateur, quiz en début et fin de formation, cas pratiques, échanges d'expérience. Accès en ligne au support de formation.

Modalités employées et évaluation :

Evaluation et positionnement lors de la définition du plan pédagogique avec le ou les stagiaires. Un QCM est soumis aux stagiaires le dernier jour de la formation pour valider les acquis. Une correction collective est effectuée par le Formateur. Un bilan de fin de stage à chaud est organisé entre le Formateur et le ou les stagiaires pour le recueil et la prise en compte de leurs appréciations. Une attestation de fin de stage est remise aux stagiaires.

Accessibilité

Toute demande spécifique à l'accessibilité de la formation par des personnes handicapées donnera lieu à une attention particulière et le cas échéant une adaptation des moyens de la formation.

Public en situation de handicap, contactez notre référent handicap au 01 42 66 36 42.

Formateur

Nos Formateurs sont des Experts Métiers intervenants sur les prestations inhérentes sur la thématique de la formation. Ils réalisent les audits et co-construisent l'offre et le déroulé de la formation avec l'Ingénieur Pédagogique avant validation par le Responsable Pédagogique. Ils sont sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques et leurs expériences dans la formation pour adultes.