



LA GESTION DES CONFLITS



Durée 1 jour / 7h

Objectifs pédagogiques

Le rôle du manager est essentiel dans une entreprise, être manager ne s'improvise pas. Cette formation axée sur la gestion des conflits, permettra à votre manager :

- De comprendre les déclencheurs et mécanisme du conflit pour mieux les anticiper
- D'identifier ses zones de confort et son positionnement face à un conflit
- De gérer les tensions et conflits au sein d'un service ou d'une équipe
- D'effectuer un entretien de recadrage

Contenu pédagogique

1. Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Identifier et définir ce qui est en jeu dans le conflit
- Analyse des différentes situations pour mieux connaître ce qui génère un conflit
- Impact d'un conflit : positif ou nuisible

2. Susciter la motivation individuelle des membres de l'équipe

- Amener à l'expression du conflit, clarifier la situation
- Analyser les enjeux du conflit
- Adapter la résolution du conflit aux enjeux : risques, type de conflits
- Réussir à débloquer la situation : négocier, réguler, apaiser, exercer son autorité, recadrer

Moyens pédagogiques

- Exposé interactif, illustré d'exemples concrets
- Support de cours formation : la gestion des conflits
- Etudes de cas concrets

3. L'entretien de recadrage

- Annoncer l'objectif de l'entretien
- Exposer les faits
- Laisser le collaborateur s'exprimer, en l'écoutant
- Expliquer les effets et conséquences de son comportement : par rapport à chaque acteurs (entreprise, collaborateur, clients)
- Exposer une solution adaptée et réaliste
- Convaincre de la positivité de la solution exposée
- Mettre en place le plan d'action : conditions des objectifs et engagement mutuel

4. L'anticipation des conflits

- Savoir identifier les « signes » avant-coureurs d'un probable conflit
- Savoir écouter, observer, analyser au quotidien
- Être pro-actif dans son équipe : challenger, donner de l'importance à la communication, faire circuler les informations et fédérer son équipe.

• Formation en inter-entreprise

Individuelle ou groupes de plusieurs stagiaires au sein de l'entreprise avec mise à disposition d'un formateur

• Formation en intra-entreprise

Groupe de plusieurs stagiaires, niveau de comptabilité identique, lieu de formation défini selon la situation géographique des stagiaires)

Espace Entreprise SaôneOr

12 Rue Alfred Kastler
71350 Fragnes

03 85 43 75 06

EFCO Formation Amiens

448 Rue du Général de Gaulle
80450 Camon

06 10 83 00 89

Plateforme Formation Sécurité

11 Rue Gabriel Lippmann
71100 Chalon-sur-Saône



www.efco-formation.com



info@efco-formation.com