

Gestion de conflit : comment trouver la posture idéale

Durée et méthode : 14 heures soit 2 jours

- **Consultant détaché** : Stéphanie COLIN coach professionnelle certifiée, formatrice.
Formation en intra entreprise
- **En présentiel, en présentiel mixte, en distanciel**
Le logiciel utilisé pour le distanciel est Zoom, les émargements seront envoyés par Docusign
- **Sous forme d'alternance entre présentation théorique et mise en situation par le biais d'exercices pratiques écrits ou oraux**
- **Action de formation de développement et acquisition de compétences**
- **Dates : sur demande**
- **Lieu : chez le client ou en salle**
à Remiremont, Epinal, Nancy, Metz, Strasbourg, Paris et Lyon
- **La formation sera formalisée par le biais d'un émargement**
- **Un quizz de fin de formation sera proposé en fin de formation**
- **Une attestation d'acquisition de compétences sera donnée au bénéficiaire**

Objectif :

- Savoir identifier les signes précurseurs d'un conflit, savoir anticiper les conflits, acquérir les techniques permettant de gérer les situations difficiles en tenant compte de la personnalité du collaborateur, connaître les différentes postures pour résoudre le conflit, sortir du conflit, réguler.
- Définir son image professionnelle, assoir sa posture managériale à travers une communication adéquate

Public : Managers de proximité

Pré – requis : Avoir déjà une première expérience en management et ayant suivi une formation sur les bases du management de proximité

Effectif d'un groupe : 5 à 7 personnes maximum

Horaires : de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h

Prix : **1800 € HT par groupe** tous frais inclus / 250 € HT par personne en inter

Journée 1 :

MIEUX COMPRENDRE LE CONFLIT POUR MIEUX LE GERER

Gagner en assurance, savoir garder son calme, utiliser le feed-back, afin d'acquérir rapidement les techniques efficaces pour gérer les différents types de personnalités et se donner la possibilité d'éviter le conflit dès les premiers signes avant-coureurs.

- a) **Définition du conflit**
- b) **Détermination de la cause du conflit**
Compréhension des différentes causes possibles de conflit
- c) **Analyse des situations**
Les différents niveaux de conflits
- d) **Les conséquences du conflit, les risques récurrents**
La loi, le harcèlement, la médiation

2 - CONFLIT ET MANAGEMENT DU CONFLIT

- e) **Principes de bases de la gestion de conflit**
- f) **Elaboration d'une stratégie de contournement des conflits**
Comment résoudre les conflits : mesurer la gravité du conflit, ses conséquences, établir un plan d'actions efficace et stratégique, garder le contrôle de la situation.
- g) **La négociation**
Techniques de négociation permettant de gérer le stress et les objections émises
- h) **Prise en compte de l'éventualité du conflit dans le management**
Les conflits entre manager, les conflits internes à gérer par le manager : rôles et techniques

Journée 2 :

1 - COMPRENDRE SON FONCTIONNEMENT pour mieux adapter sa communication

- a) Les filtres de l'information : valeurs, principes, croyances
- b) Le cerveau du Docteur Mc Lean : par quel cerveau passe l'information reçue ?
- c) Les états du moi en analyse transactionnelle : identifier quelle est notre posture naturelle à la réception d'une information
- d) L'image professionnelle : celle que je veux donner et celle que je donne vraiment
- e) Les colonnes de Beck : comment poser sa posture managériale à l'aide des émotions

2 - Les ateliers de mise en pratique

Deux formats seront proposés : l'un en groupe où ce sera au groupe de proposer une alternative aux situations

L'autre sera une mise en scène des comportements que l'on peut rencontrer dans le milieu professionnel, travail sur ce qui se passe, ce que j'aimerais qu'il se passe, et ce qui se passera à l'avenir.