

MANAGER - GERER LES SITUATIONS DE CONFLIT

A l'issue de cette action de formation, vous aurez la capacité de gérer les situations de conflit.

☐ **Durée:** 7.00 heures (1.00 jour)

☐ **Profils des apprenants**

- Cette formation s'adresse à toute personne qui rencontre des situations conflictuelles face à un collaborateur ou au sein de son équipe.
- **Prérequis :** cette formation ne nécessite aucun prérequis

☐ **Modalités :** en intra ou en inter

Objectifs pédagogiques

- Analyser une situation conflictuelle
- Maîtriser les techniques de questionnement
- Accompagner à la résolution de conflit

Contenu de la formation

- **Séquence 1 :** Identifier les causes réelles des comportements difficiles ou conflictuels
 - Définir le conflit ou la situation difficile
 - Qualifier le type de conflit ou de situation
 - Comprendre les sources possibles de conflits
 - Identifier le rôle de chacun dans le conflit
- **Séquence 2 :** Porter assistance à un collaborateur difficile
 - Faits concrets et freins psychologiques
 - Aider à accepter le changement
 - Les causes plutôt que les symptômes
 - Techniques de questionnement

- **Séquence 3** : Définir le conflit
 - Comprendre le conflit
 - Identifier ses origines
 - Les différents types de conflits
 - Les étapes du conflit
- **Séquence 4** : Accompagner à la résolution de conflit
 - Maîtriser la méthode DESC
 - Recadrer un collaborateur
 - Valider un plan d'action commun

Organisation de la formation

☐ **Equipe pédagogique**

Les diplômes, titres ou références de(s) personne(s) chargée(s) de la formation sont : Formateurs RH qui interviennent auprès de différents organismes de formation professionnelle sur les thématiques du recrutement et de l'intégration, de la gestion de carrière, de la communication RH et de l'offre de services RH auprès des entreprises. Les nombreuses années d'expérience de ces derniers en prestation de service leurs permettent d'être réactifs(es) et à chercher en permanence à proposer des solutions adaptées aux demandes.

☐ **Moyens pédagogiques et techniques**

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Animation par un formateur expert

☐ **Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation**

- Evaluation du niveau global d'entrée en formation.
- Accompagnement : animation par un formateur expert.
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Evaluation des apprentissages en fin de formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.