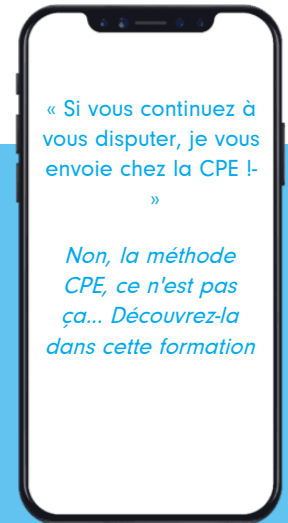


FORMATION GESTION DE CONFLITS - MANAGERS

POURQUOI CETTE FORMATION ?

Savez-vous qu'en moyenne, un manager passe 30% de son temps à gérer des conflits ? Vous pensez que la gestion des conflits est un art et qu'il faut des qualités particulières pour y parvenir ? Nous pensons au contraire qu'il existe une méthode et qu'elle est à portée de tous. Dans cette formation, abordez la gestion de conflits de manière simple. Découvrez pas à pas comment le prévenir, le maîtriser et s'assurer de sa bonne résolution. Les conflits sont naturels et leur gestion est une compétence clé du manager qui doit :

- être capable de faire jaillir les points de vue,
- concilier des avis opposés,
- trouver une solution,
- maintenir un esprit d'équipe positif.



AU PROGRAMME :

Bienvenue

- Découvrez les 3 temps forts de la résolution de conflits.
- Comment réagissez-vous face au conflit ? Êtes-vous celui qui ose ? Celui qui écoute ? Celui qui compose ? Faites un test pour le découvrir.

Bien communiquer

- Votre rôle de médiateur d'un conflit vous impose d'avoir une communication spécifique qui permet à chaque partie de se sentir écoutée et non jugée. Apprenez à juger les actions et non les personnes et pratiquez la communication positive.

Une formation disponible aux formats :



Traiter le conflit

- Les entretiens : apprenez à identifier les 2 types de conflits (relationnel ou organisationnel) découvrez la structure des entretiens nécessaires à leur résolution.
- 2 outils indispensables pour réussir vos entretiens : le FOS (faits, opinions, sentiments) et le CPE (Colère, Peur, Envie)
- Accomodation, compromis, consensus, évitement, autorité : adaptez la bonne stratégie à chaque type de conflit.

Maîtriser l'après-conflit

- Au-delà des entretiens, assurez-vous que chaque partie a vraiment lâché prise et accepté les éléments de résolution du conflit. Si ce n'est pas encore le cas, utilisez "l'écharpe de Salomé".
- Découvrez quelques pistes pour gérer les personnalités difficiles.

Challenge

- Révisez votre formation dans un challenge final.

COMMENT ÇA SE PASSE ?



VIVE LE MICRO-LEARNING !

5 modules pour une durée totale de 50 minutes.



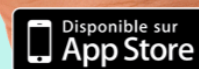
VIVE L'HUMAIN !

Ajoutez des modalités à votre formation digitale : coaching à distance, temps en salle et plus.



VIVE LA MIXITÉ !

Cours, vidéos, quiz, mises en situation, challenges et plus.



Les plus des formations Skillsday :



Formations personnalisables



Documents téléchargeables



Mises à jour régulières



Certificats nominatifs