

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES EN TANT QUE MANAGER

1 – OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les sources de conflits au sein d'une équipe
- Comprendre les mécanismes relationnels et émotionnels à l'origine des tensions
- Adopter une posture managériale adaptée en situation conflictuelle
- Utiliser des techniques de communication pour prévenir et gérer les conflits
- Désamorcer des situations tendues tout en préservant la cohésion d'équipe

2 – DURÉE

Durée totale : 14 heures – 2 jours

Organisation :

- Jour 1 : 7 heures
- Jour 2 : 7 heures

Modalités :

Formation en présentiel ou en distanciel synchrone (classe virtuelle)

3 – PRÉ-REQUIS

- Maîtrise des bases essentielles de savoirs et de compétences
- Aucun prérequis technique spécifique

4 – PROGRAMME

Bloc 1 – Comprendre les conflits en contexte managérial

- Définition et typologie des conflits en entreprise
- Facteurs déclencheurs et situations à risque
- Impacts des conflits sur la performance et le climat d'équipe
- Rôle et responsabilité du manager

Bloc 2 – Posture et communication du manager

- Posture managériale en situation sensible
- Communication verbale et non verbale
- Écoute active et reformulation
- Gestion des émotions (manager / collaborateurs)

Bloc 3 – Techniques de prévention et de gestion des conflits

- Anticiper les situations conflictuelles
- Techniques de communication non violente
- Médiation et régulation des tensions
- Cadre, règles et limites professionnelles

Bloc 4 – Mise en pratique managériale

- Mises en situation issues du quotidien managérial
- Jeux de rôle : entretiens, recadrage, médiation
- Analyse collective des pratiques
- Transfert des acquis dans la pratique managériale

5 – PÉDAGOGIE CSFORM94

- Approche expérientielle centrée sur les situations managériales réelles
- Alternance entre apports théoriques et mises en situation
- Travail sur la posture managériale et l'intelligence émotionnelle
- Échanges d'expériences entre managers
- Feedbacks continus favorisant la montée en compétences

6 – MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Salle de formation équipée ou outil de visioconférence
- Supports pédagogiques remis aux participants (PDF, fiches pratiques)
- Exercices, études de cas et supports de mise en situation
- Encadrement par un formateur professionnel expérimenté

7 – MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques structurés
- Ateliers pratiques individuels et collectifs
- Jeux de rôle et mises en situation professionnelles
- Analyse de pratiques et échanges dirigés

8 - MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation de positionnement en début de formation
- Évaluations formatives tout au long de la formation
- Évaluation finale des acquis
- Évaluation de satisfaction à chaud
- Évaluation à froid post-formation (si applicable)

9 - MODALITÉS DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITES ET DELAI D'ACCÈS

Accompagnement disponible toute l'année sur demande Calendrier décidé conjointement selon votre besoin et la disponibilité de nos experts

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Des adaptations pédagogiques et organisationnelles peuvent être mises en place après analyse des besoins spécifiques du participant.

Note Article L. 6353-1 DU CODE DU TRAVAIL

« Les actions de formation professionnelle mentionnées à l'article L. 6313-1 sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats... »

Date :

Signature du client précédée
de la mention « Lu et approuvé » :

Merci de parapher chaque page