

## GESTION DES CONFLITS POUR MANAGERS

**Réf**  
GDCPM - PMO14

**Modalité**  
Présentiel

**Durée**  
2.0 jour(s) - 14.0h

**Nb stagiaires**  
10



### OBJECTIFS

- Connaitre les différents types de conflits
- Identifier les situations conflictuelles
- Adopter les qualités de médiateur dans un conflit
- Développer les postures de communication et de gestion des émotions
- Réparer la relation avec la résolution des conflits



### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Public

Managers, Responsables de service, Directeurs.

#### Pré-requis

Aucun.



### CONTENU

- Recenser les typologies de conflits et les processus conflictuels
- Comprendre les mécanismes et les modes d'intervention
- Développer les échelles de l'écoute : les icebergs de l'information – l'outil SEVF
- Découvrir les jeux psychologiques avec le triangle de Karpman
- Intervenir en posture de manager avec des outils et techniques : les différentes boucles de la responsabilité et de l'excuse
- Réparer la relation avec la construction des 5 contrats de confiance : réunion avec les acteurs – suivi et exécution d'un accord



### PÉDAGOGIE

- Apports théoriques des techniques et outils pour faire face à une situation conflictuelle
- Apprentissage avec mise en application et exercices - cas concrets
- Entraînement avec jeux de rôles



## GESTION DES ACQUIS

### Méthodes d'évaluation

- **Évaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.
- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.
- **Évaluation des acquis** : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.
- Attestation de fin de formation REZO.



## FORMATEUR ET PARTENAIRE

- Formateur et Coach en Management et Communication interpersonnelle.
- Formateur certifié en intelligence émotionnelle, communication interpersonnelle via le modèle Process Com, le triangle de Karpman pour la gestion des conflits.



## ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions. d'aménagement.