



FUGA

Formation

CONTACTS

FUGA FORMATION
29 rue de Poulainville
80 000 Amiens
Tel : 03 60 62 01 80
contact@fugaformation.fr

INFORMATIONS

Public : Tout public

Prérequis : Aucun

Nombre de participants :
12 maximum

Durée : 2 jours soit 14h

Lieu : Intra / Inter

Délais d'accès : 7 jours
minimum

**Modalité et méthodes
pédagogiques** :

- ✓ Exercices pratiques
- ✓ Réflexions sur les expériences vécues
- ✓ Etude de cas
- ✓ Apports théoriques et documentaires

Modalité d'encadrement :
Formateur spécialisé

GESTION DE CONFLITS POUR MANAGER



Objectif de la formation

- ✓ Se positionner dans un conflit
- ✓ Gérer le conflit
- ✓ S'entraîner à conduire l'entretien de recadrage
- ✓ Anticiper les conflits

Contenu de la formation

De quoi parle-t-on ?

- ✓ Identifier et définir ce qui est en jeu dans le conflit
- ✓ Analyse objective des différentes situations pour mieux comprendre ce qui génère les conflits
- ✓ Impacts positifs et nocivité d'un conflit

Se positionner dans un conflit

- ✓ Mettre à plat ses représentations et prendre en compte les interférences en jeu et les initiateurs du conflit
- ✓ Se positionner et adapter sa communication managériale pour s'engager dans une relation +/- avec le/les collaborateur(s)
- ✓ Identifier le rôle et l'impact des émotions
- ✓ Développer une communication assertive



FUGA
Formation

INFORMATIONS

Responsables pédagogiques :

Mme Henderson / Mr Offret

Modalité suivi stagiaire :

Questionnaire contrôle
qualité

Parking gratuit

Salle de restauration

Commerces à proximité du centre de formation

Accessibilité PMR :



TARIF

Nous consulter

S'entraîner à conduire l'entretien de recadrage

- ✓ Annoncer l'objectif
- ✓ Exposer objectivement les faits
- ✓ Laisser le collaborateur s'exprimer, en écoutant attentivement son point de vue
- ✓ Expliquer les conséquences de la situation (faits, comportements) à recadrer : pour les clients et l'entreprise
- ✓ Suggérer une solution réaliste, propre à faire cesser tout désagrément
- ✓ Communiquer sur les conséquences positives découlant de la proposition annoncée
- ✓ Fixer un plan d'action : rappel sur les conditions de détermination des objectifs et de l'engagement

Anticiper les conflits

- ✓ Identifier les « signes avant-coureurs » : rôle d'écoute et d'observation au quotidien, les réseaux et relais d'information, les indicateurs
- ✓ Anticiper et être pro-actif : valoriser les équipes, l'importance de la communication et de la circulation de l'information

A l'issue de la formation tous les stagiaires recevront une attestation de formation