Gérer les conflits et mener les conversations difficiles

Désamorcez les tensions avant qu'elles ne s'installent et abordez les échanges difficiles avec méthode.

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les sources et les mécanismes d'un conflit
- Choisir le mode de traitement adapté à la situation
- Préparer et conduire une conversation difficile : recadrage, refus, annonce délicate
- Utiliser des techniques de communication qui apaisent les tensions
- Savoir quand faire intervenir un tiers ou la direction

POINTS FORTS

Mise en pratique sur des cas réels apportés par les participants

Programme adaptable à votre secteur et à vos outils en intra

Démarche pédagogique, documentation remise et évaluation

- Recueil des besoins du participant, en amont de la formation
- Préparation et diffusion de supports pédagogiques
- Apports théoriques illustrés par des cas concrets
- Cas pratiques et mises en situation ciblées
- Personnalisation de la formation à travers de nombreux échanges
- Évaluation des acquis en fin de formation, par quiz ou mise en situation pratique
- Évaluation de la satisfaction et de l'engagement

INFORMATIONS PRATIQUES

PUBLIC CONCERNÉ
Managers, chefs d'équipe, dirigeants

PRÉREQUIS
Aucun

DURÉE
1 journée soit 7 h au total

MODALITÉS DE DISPENSE
Formation inter-entreprises, intra-entreprise, sur mesure ou individuelle.
Pour chacun de ces formats : en présentiel ou à distance en classe virtuelle.

TARIFICATION
Formation INTER 890 € HT par personne (TVA non applicable, art. 261-4-4° du CGI)
Minimum 4 personnes - Maximum 12 personnes
Formation Intra - Sur mesure - Individuelle : demander un devis pour personnaliser le programme de cette formation pour qu'elle réponde aux spécificités de votre entreprise.
Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise, selon ses critères.

DATES - LIEUX - DÉLAI D'ACCÈS
Date et lieu à déterminer en fonction des possibilités et disponibilités respectives.
Formation organisée sous 2 à 4 semaines à compter de la validation de la formation, selon les disponibilités respectives.

FORMATEUR
Expert ROLEV IMPACT

SANCTION DE LA FORMATION
Remise d'une attestation de fin de formation

RECOMMANDATIONS
TV – Écran permettant une diffusion
Connexion internet à haut débit

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
Pour vous permettre d'accéder et de suivre nos formations dans les meilleures conditions nous vous invitons à nous contacter afin de déterminer la solution la mieux adaptée à votre besoin. La référente handicap pourra, si nécessaire, proposer l'appui de réseaux d'accompagnement spécialisés (Agefiph, FIPHFP, Cap Emploi, MDPH...) afin d'identifier les aménagements les plus adaptés.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS
contact@rolevimpact.com
06 15 38 72 52
www.rolevimpact.com

Programme

1 **Comprendre le conflit**
Autodiagnostic : sa façon de réagir face au conflit
Désaccord, tension, conflit : faire la différence
Les sources : organisation, relations, valeurs, intérêts
Les étapes de l'escalade
Rôle et limites du manager

2 **Se préparer**
Établir les faits
Fixer l'objectif de l'échange
Choisir le moment et le lieu
Gérer ses propres émotions

3 **Conduire l'échange**
Méthode structurée : faits, impact, attente, solution
Écoute active et reformulation
Passivité, agressivité, affirmation de soi : choisir une attitude assertive
Faire face aux réactions : colère, silence, déni
Recadrer, refuser, annoncer une décision difficile
Mises en situation

4 **Après l'échange**
Suivi des engagements
Garder une trace écrite
Faire appel aux RH ou à un médiateur
Jouer le rôle de tiers entre deux collaborateurs : les bases de la médiation
Quand la situation relève du disciplinaire

Nature de l'action Cette action de formation entre dans le champ d'application de l'article L. 6313-1 du Code du travail
Suivi de l'action Feuilles d'émargement, ou relevé de connexion en classe virtuelle. **Appréciation des résultats** Évaluation des acquis en fin de formation.
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation.