



# Formation Gestion de conflits – Managers

Découvrez une méthode de gestion des conflits pour les managers : structures d'entretiens, outils et postures pour résoudre définitivement un conflit.



## Avec Skillsday, vos managers seront capables de :

- Faire jaillir les points de vue
- Concilier des avis opposés
- Trouver une solution et maintenir un esprit d'équipe positif

## Programme de la formation

### 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

### 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



- 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 »

- Révisez votre formation dans un challenge final

- Découvrez quelques pistes pour gérer les personnalités difficiles

#### Les modalités disponibles

- Classe virtuelle
- Conférence
- e-learning
- Présentiel

#### Les formats disponibles



#### La durée

50 minutes en mobile ou e-learning, pour les autres modalités : nous consulter

#### Langue



skillsday

Skillsday est un organisme qui a pour mission de moderniser et digitaliser la formation en entreprise pour former, vraiment !

06 81 89 28 99

hello@skillsday.com

