

MANAGEMENT - Gestion des conflits et émotions

manag

Conflits, stress, tensions? Donnez à vos équipes les clés pour réagir avec calme, efficacité et professionnalisme.

Présentiel - Synchrone

Objectifs

- Comprendre les mécanismes des conflits et leurs différentes formes.
- Développer des compétences pratiques pour gérer les conflits dans toutes les configurations (collaborateurs, équipe, clients, pairs, hiérarchie).
- Intégrer la gestion des émotions (les siennes et celles des autres) comme levier de régulation.
- Transformer les tensions en opportunités de coopération et de performance collective.

Public Visé

Les professionnels de l'accompagnement, les responsables d'équipe et toutes les personnes en lien avec un public.

Pré Requis

Manager en poste

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

- Comprendre les mécanismes des conflits et leurs différentes formes.
- Développer des compétences pratiques pour gérer les conflits dans toutes les configurations (collaborateurs, équipe, clients, pairs, hiérarchie).
- Intégrer la gestion des émotions (les siennes et celles des autres) comme levier de régulation.
- Transformer les tensions en opportunités de coopération et de

Méthodes pédagogiques

Alternance d'outils théoriques et d'expérimentations pratiques, individuelles et collectives, qui favorise la qualité de l'apprentissage et la clarification de sa posture professionnelle.

Parcours pédagogique

Partie 1 : Comprendre et analyser les conflits

- Définir et caractériser un conflit.
- Identifier les causes et les étapes d'un conflit.
- Détecter les sources d'incompréhension et les comportements refuges.

Partie 2 : Gérer les conflits dans toutes les configurations

- Conflits entre collaborateurs.
- Conflits manager ↔ équipe.
- Conflits manager ↔ client.
- Conflits manager ↔ pairs et hiérarchie.

Partie 3 : Réguler les émotions et développer la coopération

- Gestion des émotions personnelles et collectives.
- Sortir du triangle de Karpman et adopter la prise de hauteur.
- Positions de vie (Analyse Transactionnelle) et attitudes en conflit.
- Développer la coopération en dépassant les freins rationnels et émotionnels.

Moyens pédagogiques

Ateliers pratiques mis en oeuvre

Qualification Intervenant·e·s

Formateurs et/ou testeurs de terrain, expérimentés et disposant d'une qualification suivie selon notre processus qualité. Testeur qualifié par un organisme certificateur



Méthodes et modalités d'évaluation

Toute au long de la formation

Modalités d'accessibilité handicap

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous le signaler afin que nous puissions adapter cette formation à vos besoins



Durée

7.00 Heures

1

Jour

Effectif

De 3 à 7 Personnes



Contactez-nous !

Corentine MAZZOTTI
Responsable commerciale et administrative

Tél. : **0625129122**
Mail : **c.mazzotti@acronis-formation.fr**