



Cette formation est conçue pour les managers qui souhaitent renforcer leur capacité à identifier et à résoudre les conflits avec leurs collaborateurs.

Vous apprendrez à reconnaître les réactions émotionnelles incohérentes, à recadrer vos collaborateurs de manière constructive et à trouver des solutions durables pour maintenir une atmosphère de travail positive.

**Pour qui** : Pour tous les managers, qu'ils soient débutants ou expérimentés.  
**Prérequis** : Aucun prérequis n'est demandé pour participer à cette formation.

**Durée** : 1 jour  
*Formation intra. En présentiel ou à distance.  
Déclinable en format individuel.*

---

### Objectifs de la formation :

- Reconnaître les émotions des autres et repérer ses propres dysfonctionnements émotionnels pour mieux comprendre et gérer les interactions.
- Définir les modalités pour recadrer un collaborateur en respectant les limites du cadre professionnel tout en maintenant la relation.
- Acquérir les compétences nécessaires pour sortir efficacement d'un conflit en trouvant des solutions constructives avec l'autre partie.

### Programme :

#### Les dysfonctionnements émotionnels

- Identifier les émotions exprimées par vos collaborateurs.
- Analyser et comprendre ses propres réactions émotionnelles pour mieux les gérer.
- Exercices pratiques pour identifier les réactions incohérentes chez soi et chez les autres.

#### Faire face aux critiques et maintenir la relation

- Déceler et à répondre efficacement aux sous-entendus.
- Techniques pour accepter et tirer parti des critiques constructives.
- Gérer les critiques injustifiées sans nuire à la relation.

#### L'entretien de recadrage

- Définir les modalités d'un entretien de recadrage.
- Structurer et conduire l'entretien pour obtenir des résultats positifs.

#### Sortir du conflit

- Les conditions de sortie à la résolution du conflit.
- Techniques pour renforcer la relation après un conflit.
- Trouver des solutions durables avec son interlocuteur.
- Exercices pratiques pour appliquer les techniques de gestion des conflits.

**Modalité d'évaluation**

Test d'évaluation de formation sous forme de QCM.

**Moyens pédagogiques**

Exposés courts, échanges à partir de situations rencontrées, brainstorming, mises en situation, jeux de rôle, exercices individuels, débriefing collaboratif. Support pédagogique dématérialisé envoyé à l'issue de la formation.

**Personne en situation de handicap**

La prestation est ouverte à tout public.

**Tarifs :**

Sur devis, après adaptation sur mesure à vos besoins.

Une convention formalise les modalités.

**Lieu :**

A déterminer. Soit dans votre entreprise, dans nos locaux ou dans un lieu différent.

**Individuel :**

Déclinable pour une personne. Le formateur adapte son programme au besoin du collaborateur.

**Personnalisez cette formation  
en fonction de vos besoins.**

**Demande de devis**