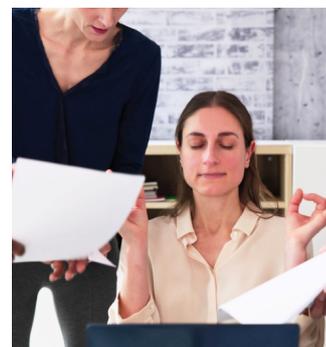




Gestion des conflits pour les managers



Cette formation vous apportera toutes les clés pour gérer efficacement les conflits au sein de votre équipe. Vous apprendrez à identifier les sources de tensions et à appliquer des techniques éprouvées de résolution. Grâce à des mises en situation pratiques et des outils de communication assertive, vous serez en mesure de désamorcer les conflits avant qu'ils n'escaladent. Développez vos compétences managériales et renforcez la cohésion de votre équipe grâce à une gestion positive des conflits.



POUR QUI ?

- Toute personne étant amenée à piloter une équipe



DURÉE

- 7 h, soit 1 jour



TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
 - Adhérent Fédésap : **360 € HT**
 - Non-adhérent Fédésap : **450 € HT**
- Tarif intra sur devis



PRÉ-REQUIS

- Être déjà en poste dans une agence de SAP

OBJECTIFS

- Comprendre les sources et les types de conflits en milieu professionnel
- Apprendre des techniques efficaces de résolution de conflits
- Développer des compétences en communication pour désamorcer les situations tendues
- Renforcer les relations au sein de l'équipe à travers la gestion positive des conflits

Programme

DEMI-JOURNÉE 1

- Définition et typologie des conflits
- Les causes courantes des conflits en milieu professionnel
- Identification des styles de gestion de conflits (mode DISC)
- Étapes pour résoudre un conflit efficacement
- Techniques de communication assertive
- Stratégies de médiation et de négociation

DEMI-JOURNÉE 2

- Mises en situation et jeux de rôle sur des scénarios de conflits courants
- Mise en oeuvre des stratégies de gestion de conflits
- Plan d'action personnel pour gérer les conflits au quotidien

Financements possibles*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap



Cette formation sera animée par **Sylvana Baratiny**, experte en management et développement commercial avec plus de 8 ans d'expérience dans la gestion d'entreprises de services à la personne. Diplômée en management, elle a aussi occupé divers postes de responsabilité dans la vente et le coaching d'équipes. Actuellement formatrice, elle anime des programmes axés sur le management de proximité et la fidélisation de la clientèle. Sa capacité à optimiser le recrutement et à mettre en place des actions commerciales efficaces en fait une spécialiste reconnue dans son domaine.

INDICATEURS 2023 - Non applicables (nouvelle formation)