



MANAGEMENT - LEADERSHIP | MANAGEMENT

Gestion des conflits

La prévention des situations conflictuelles par la posture managériale

Durée : 1 jour **Déroulement :** Présentiel

Objectifs :

- Maîtriser la communication non violente
- Identifier les signaux à risques de conflits
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Réguler et sortir des conflits, dans son rôle de manager

Programme :

Quinze jours avant la formation : Questionnaire de positionnement envoyé par mail

- 1- Présentation et attentes des participants
 - Qu'est-ce qu'un conflit
 - Origine des conflits
 - Jeu de rôles
- 2- L'intelligence émotionnelle
 - Qu'est ce que l'intelligence émotionnelle
 - Le fonctionnement du cerveau
- 3- Les comportements suite à des non-dits
 - les cinq étapes comportementales suite à un non-dit
 - les quatre attitudes face à un conflit
- 4- Le management assertif
 - Qu'est ce que l'assertivité
 - L'art de la communication
- 5- gestion des conflits
 - comment de sortir d'une situation de blocage
 - mise en situation
 - les quatre niveaux pour exprimer une remarque
- 6- La communication non violente
 - La méthode OSBD
 - Remplacer les non-dits en utilisant la communication non violente
 - Mise en situation pour éviter un conflit par la méthode OSBD
 - La communication non verbale
- 7- Les quatre types de réaction face aux émotions chez l'autre
 - l'empathie
 - la congruence
- 8- Bilan de la formation
 - Le feed-back selon les attentes.
 - Ressenti des participants

Profils :

- Tout manager, entrepreneur ou dirigeant

Pre-requis :

- Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

Attendu :

- Attestation de formation

Modalités / Moyens :

- Formation en présentiel
- Pédagogie active-interrogative
- Entraînements, mises en situation
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

Modalités d'évaluation :

- Evaluation des acquis par questionnaire

Format d'intervention :

- Formation en inter ou en intra entreprise

Délai d'accès :

- 1 mois

Tarif :

- Intra 1500€/j
- Formation à la carte possible**

Votre contact :

Pascal Dupuy

pascal.dupuy@agileos.fr

06 73 84 58 71

Si vous présentez une situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique, merci de contacter votre interlocuteur ci-dessus.



Toutes nos formations peuvent être personnalisées après analyse de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un devis gratuit.