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.