

MANAGEMENT

New

Prévenir et gérer les conflits

Réf: DM08

OBJECTIFS

- > Connaître les différents types de conflits et leur cause
- > Anticiper, savoir identifier les comportements générateurs de conflits
- > Savoir désamorcer ou gérer les conflits au sein de l'équipe

PROGRAMME

1. Comprendre le conflit

Les différents types de conflits
Les causes et enjeux du conflit
Clarifier son rôle de manager dans la situation de conflit

Cerner les comportements perturbants pour mieux les affronter

Faire face aux différents types de comportements déviants générateurs de conflits : soumissions, dépendance, rigidité, désinvolture, agressivité

2. Anticiper et identifier les comportements générateurs de conflits

Le fonctionnement des mécanismes émotionnels
Les jeux psychologiques
Les différents comportements face au conflit

4. Désamorcer ou gérer les conflits au sein de son équipe

Rétablir le lien grâce à l'empathie, la synchronisation et l'écoute active

Ouvrir le dialogue avec la Communication Non Violente (CNV)

Quelques pratiques pour désamorcer un conflit

3. La communication comme bouclier anti-conflit

Mieux se connaître pour mieux communiquer : repérer son style social pour des échanges plus constructifs

POUR QUI ?

- > Prérequis : aucun
- > Métiers concernés : Manager tous niveaux

INFORMATIONS PRATIQUES

Lieu :	Tarifs :	Durée :
St Brieuc- Quimper	Nous consulter	2 jours

PUBLICS

Salarié – Demandeur d'emploi -
Toute personne intéressée

LE PARCOURS DE FORMATION

Type de parcours

> en présentiel et/ou Classe Virtuelle

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, étude de cas, exposé. Partage d'expérience. Mise en situation.

Modalité d'évaluation : formulaire individuel d'évaluation

Diplôme obtenu : Attestation de compétences