



RESSOURCES HUMAINES

2 jours (14 h)

Devis sur demande

Public & Pré-requis

Les managers et toutes personnes souhaitant se former à la gestion des conflits.

Objectifs pédagogiques

Identifier la nature de la difficulté liée au comportement. Gérer ses propres réactions et mieux gérer ses émotions.

Adopter un mode de de communication adapté à tout public.

Gagner en aisance et en affirmation de soi pour gérer les conflits.

Moyens pédagogiques

Applications pratiques et nombreux exercices de synthèse pour distinguer l'essentiel.

Support pédagogique PowerPoint, films vidéo, extraits de textes de lois, tests, exercices et études de cas.

Modalités d'évaluation

Délivrance d'une attestation de compétences détaillées.

Évaluation de satisfaction en ligne.

Évaluation finale par QCM ou cas pratique récapitulatif.



18, rue du fonds Pernant - 60 200 Compiègne

03 64 21 83 83

contact@media-management.fr

www.media-management.fr

Siret : 348 678 756 00068 - APE 8559A

Déclaration d'activité N° 22 60 000842 60

GESTION DES CONFLITS

La gestion des conflits est un réel outil pour les managers. Cela leur permet de savoir identifier et anticiper un conflit, et comment agir s'ils s'y retrouvent confrontés.

Découvrez des outils pratiques pour sortir d'un conflit.

PROGRAMME

1-Définir ce qu'est un conflit

- Identifier les sources d'un conflit
- Le conflit est-il utile ?
- Reconnaître le message du conflit
- Découvrir les différentes causes
- Comprendre les éléments déclencheurs d'un conflit
- Evaluer les conséquences d'un conflit

2-Adopter un comportement apaisant pour éviter les conflits

- Comprendre la situation et analyser nos propres réactions
- Gérer ses émotions face à un interlocuteur difficile
- Observer et gérer différents types de comportements déviants
- Adopter une attitude de compréhension et de prise en charge de l'objet du conflit

3-Développer un comportement adapté face aux comportements difficiles

- Agir sur les éléments qui interviennent lors de la situation difficile
- Les mesures de lutte contre la prévention d'un conflit
- Adopter une attitude d'ouverture et de compréhension
- Méthode DESC pour éviter l'emportement

4-Sortir du conflit : quels outils ?

- Autodiagnostic : Quel communicant êtes vous ?
- Apprendre à mieux gérer ses priorités
- Relativiser et dédramatiser certains événements
- Créer un outil de régulation des conflits
- Gérer des situations de blocage en urgence

5-Se donner de nouveaux défis

- Comment améliorer ses relations avec un collaborateur ou un interlocuteur extérieur ?
- Vivre positivement les tensions en interne : prendre du recul, harmoniser les stress, agir en commun etc.
- S'entraîner au contrôle respiratoire

Pour aller plus loin, nous vous recommandons
Formation MANAGER DE PROXIMITE