

> LES OUTILS DU MANAGER

GÉRER LES CONFLITS



PUBLIC

Toute personne en responsabilité d'encadrement.
Pré-requis : Maîtriser les savoirs fondamentaux.

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire devra être capable de :

- Faire face aux situations conflictuelles et les gérer positivement
- Dépasser les tensions et adopter une attitude gagnant/gagnant
- Acquérir les outils pour gérer les conflits
- Découvrir les astuces pour conserver son assurance

DURÉE

2 jours.

CONTENU

Gérer les conflits et les désaccords

- Les principales origines des conflits entre personnes
- Distinguer les différents types de conflits
- Identifier les signes avant-coureurs d'un conflit
- Les grandes techniques de base pour traiter les conflits

Comprendre ses émotions pour mieux les maîtriser

- A quoi servent les émotions ?
- Les émotions de base : du déclencheur au comportement d'adaptation
- L'impact sur les relations et la performance
- Savoir reconnaître et utiliser le message des émotions pour apprendre à les maîtriser

Accompagner le changement

- Annoncer le changement
- Identifier les résistances liées au changement
- Dépasser les résistances par une attitude confortante au regard de la réalité, et savoir rassurer
- Faire participer à l'objet du changement

S'affirmer dans des situations difficiles

- Se positionner face à une situation de conflit. Savoir exprimer : son mécontentement sans agressivité, sans blesser et avec aplomb grâce à la méthode DESC
- Faire exprimer le point de vue de son interlocuteur
- Maîtriser ses réactions et ses attitudes, être à l'écoute des émotions
- Distinguer les comportements de ce qu'est la personne
- Les différents types de reformulation

Gérer le conflit et conclure

- Argumenter en s'appuyant sur la perception que l'interlocuteur a de la situation
- Les meilleures réponses à faire en cas de conflit ou de réclamation
- S'affirmer en responsable : décider, agir dans les situations de désaccords, s'engager dans un plan d'action

VOS CONTACTS

02 99 52 54 52 (35)
 02 97 76 00 55 (56)
 02 96 58 69 86 (22 et 29)

DATÉS ET TARIFS

Calendrier actualisé en ligne ou format papier sur demande

LIEUX

Brest, Lorient, Quimper, Redon, Rennes, Saint-Brieuc

VALIDATION

Remise d'une attestation de compétences.

MODALITE D'ÉVALUATION

Utilisation d'une grille de compétences lors des mises en situation collectives et individuelles.

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Mises en situations pratiques. Apports, illustrations et partage d'expérience. Possibilité de formation combinée avec e-learning.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

Remise d'un support pédagogique.