

GESTION DE CONFLITS ET DES ÉMOTIONS (NON MANAGER)

PROGRAMME DÉTAILLÉ

LE CONFLIT : DÉFINITION

- Différenciation du vocabulaire (problème, conflit, tension)
- Le conflit : définition
- Le conflit : situation inévitable ?
- Principales causes et éléments déclencheurs des conflits

L'ANALYSE D'UN CONFLIT

- La nature du conflit (grille d'analyse)
- Le niveau du conflit
 - Conflit intra personnel
 - Conflit interpersonnel
 - Conflit groupe/individu
 - Conflit intra groupe
 - Conflit inter groupe
- Les caractéristiques du conflit
- Le cycle de vie d'un conflit

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DU MANAGER FACE AU CONFLIT

- La ou les stratégies à adopter en fonction de la nature du conflit

LA MAÎTRISE DE SES ÉMOTIONS

- L'identification des fondements de la maîtrise de soi.
- Connaissance, compréhension et maîtrise des émotions
- o **Le plus : passation d'un test, définir son profil émotionnel**

Informations

Prérequis : Aucun

Profil stagiaire : Personnel non encadrant

Objectifs :

- Identifier et analyser la nature d'un conflit
- Adopter les attitudes et comportements adaptés en lien avec la situation
- Expliquer l'impact des émotions dans la gestion de conflits

Durée : 1 jour, 7 heures

Délai d'accès : En moyenne 10 jours ouvrés

Tarifs : 308 € / personne

Méthodes mobilisées :

Méthodes pédagogiques :

Contenu pédagogique axé sur la participation active des stagiaires

Etudes de cas, analyse de situation, jeux de rôles

Moyens techniques :

Classeur support pédagogique stagiaires ou numérique

Outils de présentation (power point Vidéo)

Passation d'un test

Grilles d'analyse

Modalités d'évaluation :

Pré positionnement

Questionnaire de validation des acquis

Evaluation de la satisfaction

Attestation de formation

Accessibilité : Les locaux sont disposés à accueillir des personnes en situation d'handicap. La prestation peut être revue et adaptée en fonction du public concerné.

Contact :

Téléphonique : 02 27 28 26 00

Mail : contact@dev-rh.com

Référent formation : Hélène LEGAY

Lieu de formation :

Eu / Friville-Escarbotin / Dieppe / Amiens

Format : Présentiel ou Hybride (nous consulter)