

MANAGEMENT

GESTION DE CONFLITS ET DES ÉMOTIONS

PROGRAMME DÉTAILLÉ

LE CONFLIT : DEFINITION

- 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

- Les attitudes du manager
- La communication efficace en situation de conflit
- La ou les stratégies à adopter en fonction de la nature du conflit
- La Méthode DESC

LA MAITRISE DE SES EMOTIONS

- L'identification des fondements de la maîtrise de soi.
- L'appropriation des outils de la gestion des émotions
- Connaissance, compréhension et maîtrise des émotions
- **Le plus : passation d'un test, définir son profil émotionnel**
- L'attitude adaptée aux différentes personnalités

Informations

Prérequis : Aucun

Profil stagiaire : Responsables d'équipe et manager
Tous profils

Objectifs :

- Identifier et analyser la nature d'un conflit
- Adopter les attitudes et comportements adaptés en lien avec la situation
- Mettre en œuvre une stratégie afin de désamorcer le conflit

Durée : 14 heures

Délai d'accès : En moyenne 10 jours ouvrés

Tarifs : 616 € HT / personne (tarif inter-entreprise)
2 400 € HT / session (tarif intra-entreprise pour un maximum de 8 personnes)

Méthodes mobilisées :

Méthodes pédagogiques :

Contenu pédagogique axé sur la participation active des stagiaires

Etudes de cas, analyse de situation

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
Réfèrent formation : Hélène LEGAY

Lieu de formation :

Eu / Friville-Escarbotin / Dieppe / Amiens

Format : Présentiel ou Hybride ou Distanciel (nous consulter)

Mise à jour : 02/05/2024