

Manager les conflits et les personnalités difficiles

MANSITDIFAKT

Objectifs

Identifier et gérer ses émotions dans les situations difficiles en milieu professionnel
Désamorcer les situations conflictuelles en milieu professionnel
Développer la proactivité en réponse à la réactivité

Public Visé

Managers d'équipes, Animateur, Chefs de service

Pré Requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

Identifier et gérer ses émotions dans les situations difficiles en milieu professionnel
Désamorcer les situations conflictuelles en milieu professionnel
Développer la proactivité en réponse à la réactivité

Méthodes et moyens pédagogiques

Beaucoup de tests et d'exemples concrets en lien direct avec les besoins des participants
Des techniques directement mobilisables dans le cadre de leurs fonctions
La possibilité de compléter la formation avec un dispositif d'accompagnement individualisé
Vidéo projecteur
Ecran
Tableau blanc
1 poste informatique par stagiaire, si besoin
Salle de formation claire, spacieuse et climatisée
Formation axée sur la mise en pratique de situations vécues par les participants
Jeux de rôle
Méthode participative et active
Evaluation croisée, analyse de pratique et partage d'expériences
Support de cours

Parcours pédagogique

Module 1 : Comprendre les origines et caractéristiques d'un conflit

Comprendre les différentes causes et origines d'un conflit
Connaître les principales causes d'évolution d'un conflit et agir en conséquence
Évaluer les effets négatifs et positifs d'un conflit

Module 2 : Mieux se connaître et mieux comprendre les autres

Comprendre quelle est la part des émotions dans nos réactions
Différencier la définition de notre perception
Identifier les différents types de personnalités en milieu professionnel
Découvrir les différentes attitudes en situation conflictuelle

Module 3 : Agir efficacement pour remettre un cadre de travail serein

Désamorcer l'agressivité en situation conflictuelle
Apprendre à gérer ses émotions et son stress
Développer son empathie et son assertivité
Savoir formuler des questions ouvertes

Module 4 : Manager les situations difficiles

Maîtriser les techniques de communication en situation conflictuelle
Développer des solutions personnalisées selon sa propre personnalité
Maîtriser les étapes de la résolution de conflit gagnant/gagnant
Comprendre et traiter la résistance aux changements

Qualification Intervenant(e)(s)

Formateur consultant expert en management et communication

Méthodes et modalités d'évaluation

Questionnaire de positionnement
Evaluation en cours de formation : exercices et mises en situation
Evaluation de fin de formation : QCM / mise en situation
Bilan individuel des compétences acquises
Questionnaire de satisfaction à chaud
Attestation de fin de formation
Questionnaire de satisfaction à froid à 1 mois

Modalités d'Accessibilité

Nous consulter



Durée

14.00 Heures
2 Jours

Effectif

De 5 à 6 Personnes

Tarifs (net de taxes)

Inter (Par Stagiaire) : **520.00**
Intra (Par Jour) : **Nous consulter**



Contactez-nous !

Elodie JEAN-BAPTISTE
Responsable formation

Tél. : 0696892882
Mail : jbaptiste@strategie-info.com