

Gérer les conflits et apaiser les tensions

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Prévenir et gérer les conflits par une meilleure compréhension de leurs mécanismes.

Modifier sa vision du conflit pour dépasser ses appréhensions et ses maladresses relationnelles.

Identifier le rôle du manager dans les conflits, comportements et responsabilité.

Acquérir des savoir-faire permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution des conflits interpersonnels.

Savoir se positionner en tant qu'arbitre ou médiateur d'un conflit opposant deux personnes dans son équipe.

Vous allez apprendre à

Repérer les obstacles à une bonne relation.

- Détecter les situations difficiles pour y apporter une solution rapidement
- Gérer les conflits : distinguer la personne de son comportement
- Savoir dire non
- Adopter la communication non violente grâce à la méthode ESPERE.
- Apposer et non opposer son point de vue

Développer une communication claire et positive en toutes circonstances.

- Les principes de la communication constructive
- La panoplie des sentiments.
- Développer la confiance et le respect mutuels.

Savoir prévenir et traiter les conflits ou tensions.

- Améliorer sa maîtrise émotionnelle.
- Comprendre les mécanismes des conflits.
- Identifier les différents types de conflits.
- Repérer les comportements passifs, agressifs ou manipulateurs.
- Prendre en compte la dimension émotionnelle

- Savoir gérer les émotions de ses interlocuteurs.

Faire le point sur son management

- Repérer les comportements managériaux pouvant générer le conflit
- Déterminer ses responsabilités face aux conflits
- Manager la sortie de conflit

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires d'améliorer leur relationnel et de gérer les conflits. Utilisation de cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle.	Managers, chefs de service, encadrants de proximité, collaborateurs..	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Evaluation des mise en situation et jeux de rôle	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.76.21.68.40 / 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

