

GESTION DES CONFLITS ET DES SITUATIONS DIFFICILES

Cycle évolution managériale

Devenir un leader accompli

0057mana

| | |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DUREE | ✓ 1 jour |
| PUBLIC | ✓ Tout public |
| PREREQUIS | ✓ Aucun |
| OBJECTIFS | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gérer un conflit ✓ Mener un entretien de recadrage ✓ Se positionner et gérer les situations difficiles ✓ S'affirmer en faisant face aux comportements négatifs et/ou agressifs |

PROGRAMME

Gestion des tensions et des conflits

- Origines des conflits
- Différents types de conflits
- Autodiagnostique : attitudes face aux conflits
- Modes de gestion de conflits
- Attitudes et positionnements adaptés à la gestion des conflits
- Assertivité : CNV
- Processus de gestion de conflit

Entretien de recadrage

- Objectifs de l'entretien
- Structure de l'entretien
- Conduite de l'entretien
- Simulation d'entretiens (jeux de rôles filmés)
- Faire un reproche constructif : méthode DESC

| | |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mises en situation ✓ Exploitation de situations vécues par les participants ✓ Mises en situation filmées et analysées collectivement |
| MODALITES ET DELAIS D'ACCES | ✓ A réception du bulletin d'inscription et du devis signé, transmission à l'entreprise de la convention et des documents d'entrée en formation (convocation, règlement intérieur, ...) sous 5 jours |
| ACCESSIBILITE | ✓ Pour un accompagnement personnalisé lié à un handicap, merci de nous contacter pour une mise en relation avec notre référent handicap |
| TARIF | ✓ Sur demande et transmis dans le devis |
| MODALITE D'EVALUATION | ✓ Evaluation en cours de formation |
| SANCTION DE LA FORMATION | ✓ Attestation de fin de formation |