

La formation permet aux stagiaires de s'armer d'outils de management nécessaires à la prévention et au règlement de conflits  
Durée : 21.00 heures (3.00 jours)

## **A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?**

### **Profil du stagiaire**

- Chef d'équipe
- Dirigeants et cadres d'entreprise
- Responsables de centres de profit

### **Prérequis**

- Évoluer dans un environnement de travail en équipe

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- Gérer et résoudre les conflits au sein d'une équipe
- Développer sa connaissance de soi dans la relation à l'autre et valoriser ses atouts personnels
- Adapter ses comportements pour favoriser des relations dynamiques et constructives avec les autres
- Gérer ses émotions de façon positive
- Utiliser des techniques simples pour gagner en assurance et sérénité dans des situations difficiles

## **CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)**

- Identifier les situations dites conflictuelles
  - Définitions
  - Les sources de conflits
  - Les différentes réactions face aux conflits
- Se situer face aux conflits
  - Faire un autodiagnostic de ses points forts de communiquer
  - Connaître et reconnaître les obstacles dans ses échanges professionnels
  - Détecter ses axes de progrès à mettre en place
- Les comportements aidant à la gestion des conflits
  - L'assertivité
  - La communication
  - Non Violente selon Marshal Rosenberg
  - Les techniques d'écoute
  - Les formules à éviter / Le langage positif
  - Les attitudes non verbales de « bienveillance »
  - L'affirmation de soi...(sortir du non-dit, savoir dire sans agressivité,
- S'entraîner à désamorcer les tensions
  - Savoir demander / Savoir refuser
  - Savoir-faire une critique / Savoir recevoir une critique
  - Savoir donner des directives...
- Mettre en place des pratiques d'amélioration et un plan d'action

## **DESCRIPTION DE L'EQUIPE PEDAGOGIQUE**

### **Moyens pédagogiques et techniques**

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### **Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation**

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

**Accessibilité**

Accessible aux personnes à mobilité réduite. Vous avez une RQTH ou une difficulté spécifique ; quel que soit votre situation, vos besoins d'accompagnement seront déterminés au cours d'un entretien individuel avec notre référent Handicap.

**Modalités d'obtention**

Attestation de stage

**Indicateurs de résultat**

Taux de satisfaction :

Nombre de stagiaires :