

« Comment améliorer votre gestion des conflits ? »



management
de transition

ND

formation - coaching
outsourcing

Contact : solution.agile@ndconsulting.fr | www.ndconsulting.fr 05 45 83 44 06 | 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00



OBJECTIFS

- Être capable de gérer ses émotions dans un conflit
- Être capable d'identifier les prémices de conflits
- Être capable de diagnostiquer et analyser les différents types de conflits
- Être capable de mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- Être capable de réguler et sortir des conflits



PUBLIC

Toute personne amenée à encadrer une équipe : manager, responsable de service ...

Si vous êtes en situation de handicap, merci de bien vouloir contacter notre référent handicap à solution.agile@ndconsulting.fr pour étudier la possibilité de mettre en place un accompagnement qui corresponde à vos besoins.



PRE-REQUIS

Aucun pré-requis.



DURÉE

02 Jours
soit **14** heures
Délai d'accès maximum 30 jours



TARIF

850 € HT / Jour / pers.
Entreprises : nous contacter



HORAIRES (modifiables selon vos contraintes et disponibilités)

09h00 – 12h00 et 13h30 – 17h30



MOYENS PEDAGOGIQUES

- Approche fondée sur l'alternance de cas concrets, d'apports pratiques et théoriques actualisés
- Support de cours, remis aux stagiaires
- Exercices pratiques, remis aux stagiaires
- Echanges thématiques
- Mises en situations par jeux de rôle



SUIVI / EVALUATION

- Feuille d'émargement
- Evaluation avant l'entrée et à la sortie de formation (test de positionnement)
- Evaluation à l'entrée et à la sortie en formation (test de connaissance)



DOCUMENTS REMIS EN FIN DE FORMATION

- Certificat de réalisation
- Résultat certification



CONTENU

PARTIE 1 :

1. Améliorer sa posture de manager par l'assertivité ?

- Vos problématiques rencontrées ?
- Test – « Votre comportement prédominant »
- Adopter une attitude assertive, c'est quoi ?
- Échange :
Vos pratiques en situation de management
Plan d'actions correctives

2. Mieux communiquer : Améliorer les relations

- Établir des relations bienveillantes
- Différence entre observation et interprétation // pour une communication ajustée
- L'écoute active (savoir écouter)
- La reformulation : une clé de l'écoute active

3. Différencier problème, tension crise et « conflit »

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il éviter les conflits ?
- Différentes sortes de conflits
- Connaître les principales sources de conflits



PARTIE 2 :

4. Anticiper les conflits et les modalités d'intervention

- Gérer ses émotions pour faire face aux situations difficiles
- Repérer les signes avant-coureurs
- Comprendre la stratégie des différents acteurs

5. Travailler avec des personnes difficiles

- Identifier et comprendre les personnes difficiles
- Apprendre les tactiques et techniques « Gérer ces personnes difficiles »
- Faire face à des personnes difficiles

PARTIE 3 :

6. Mettre en place des tableaux croisés dynamiques

- Construire des tableaux croisés dynamiques à 1,2 ou 3 dimensions
- Regrouper les informations par période, par tranche
- Filtrer, trier masquer des données
- Ajouter des ratios, des pourcentages
- Insérer un graphique croisé dynamique