

Management et gestion des conflits

Objectifs généraux

Permettre aux managers de faire face aux comportements agressifs et de sortir d'une situation de crise.

Objectifs pédagogiques

- Être capable de rester ferme et attentif à un comportement agressif
- Gérer une agression physique ou verbale
- Sortir d'une situation de crise
- Calmer et désamorcer les tensions aux agissements d'un tiers
- Identifier les prémices d'un conflit
- Déployer des techniques de maîtrise de comportement et de gestion des émotions

Programme

- Le mécanisme du stress et le mécanisme du conflit
- Accroître sa vigilance en maîtrisant son environnement immédiat
- Diminuer les tensions intérieures et gérer son émotion
- Les techniques de communication et l'écoute active
- Décrypter les prémices ou signes avant-coureur d'un conflit en observant le comportement de l'autre
- Mise en situation et jeux de rôle

Modalités

- Prérequis : **aucun**
- **Accessible** aux personnes en situation de handicap
- Durée : **2 jours (14h)**
- Dates : à définir
- Formation **100 % présentielle**
- Un questionnaire est envoyé en amont aux participants pour recueillir leurs attentes et leurs objectifs de formation
- Une évaluation des compétences permet de mesurer si les objectifs de formation sont atteints
- Un questionnaire de satisfaction est remis aux participants

Coût : 600 € (HT) par stagiaire

TVA applicable selon la réglementation en vigueur au moment de la facturation