

## Public et prérequis

Manager en perfectionnement

Etre en poste

## Les objectifs

Identifier l'enchaînement des événements entraînant les conflits

Adapter son comportement face à la tension et au stress

Utiliser les techniques de gestion de conflits

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques, de mises en situation.

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

## Validation et certification

Attestation de formation

## Outils pédagogiques

Etudes de cas vécus

Jeux de rôle

Atelier interactif

## Contenu de la formation

### Comprendre les émotions

Notions sur le fonctionnement du cerveau

Origine et utilité des émotions

Les émotions prennent parfois le pouvoir

### L'origine d'un conflit

Différence entre différend et conflit

Analyse des causes d'une situation conflictuelle

### Comportements et modes de fonctionnement personnel

Connaissance de soi et des autres

Importance de la gestion des émotions et du stress

Résistance au changement

Relations inter personnelles

### La gestion des différends

#### RÉFÉRENCE

MGMT0005

#### CENTRES DE FORMATION

Compiègne, Amiens

#### DURÉE DE LA FORMATION

2 jours / 14 heures

#### ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

## Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Acceptation du différend

Recherche des solutions acceptables tenant compte de ce qui est important pour chacun

Valorisation de la solution commune

### **La gestion de conflits entre deux personnes**

Le rôle d'arbitre

La valorisation des intérêts de chacun

### **Le conflit collectif**

Les situations à risque

Les acteurs du conflit collectif

## **Modalité d'évaluation**

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés