

## Public et prérequis

Manager en perfectionnement

Maîtriser les savoirs fondamentaux

## 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

Parcours de formation individualisé dans l'espace CAPLAB

Le stagiaire alterne entre des travaux individualisés et des mises en situation individuelles ou collectives

Le stagiaire accède à notre plateforme dédiée comprenant des séquences pédagogiques (Vidéos, quizz, exercices et coaching avec le consultant)

La formation est animée par des consultants 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

Plateforme informatique EASI

E-learning

Mises en situations

Quizz d'acquisition de connaissances

Exercices pratiques

## 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

### RÉFÉRENCE

**MGMT0034**

### CENTRES DE FORMATION

**Senlis, Beauvais, Compiègne, Saint-Quentin, Soissons, Amiens, Friville**

### 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

Résistance au changement  
Relations interpersonnelles

### **La gestion des différends**

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