



GÉRER LES TENSIONS ET CONFLITS AU TRAVAIL



DÉVELOPPER SES
CAPACITÉS DE DIRIGEANT

PROGRAMME

1. Les différents types de conflits :

- d'idées
- d'intérêts
- de personnes
- de positions

2. Les aspects destructifs des conflits et les étapes d'escalade de la violence :

- la perte de temps
- les ruptures dans la communication
- la dépense d'énergie intellectuelle, émotionnelle, physique et financière
- les divergences
- les tensions
- le blocage
- le conflit ouvert
- la désescalade

3. Les attitudes à adopter :

- une attitude de bienveillance
- une position ++
- l'écoute
- la reformulation verbale et la synchronisation
- la loi du moindre effort
- comprendre les émotions
- prendre du recul
- se détendre
- s'orienter Solutions
- pratiquer la Communication Non Violente (CNV)

4. L'assertivité managériale :

- oser se confronter aux situations et aux personnes
- asseoir son autorité managériale sans autoritarisme
- s'affirmer dans sa posture de dirigeant / manager au lieu de fuir, agresser ou manipuler
- créer les conditions pour prévenir les situations de tension dans son équipe



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel

Apports théoriques brefs et concrets

Outils pratiques : mnémotechniques, diagnostics, méthodes simples et pratiques

Mises en situation grâce à des jeux de rôles en lien avec la thématique

Échanges interactifs en groupe et sous-groupes, animés par l'intervenant

ÉVALUATION

Remise d'une attestation individuelle de formation

Questionnaire de satisfaction en fin de stage