



METIERS DE BOUCHE | MANAGEMENT - RH

## La prévention des situations conflictuelles par la posture managériale

*Apprendre à gérer les conflits et développer un comportement assertif.*

**Durée :** 1 jour    **Déroulement :** Présentiel

### Objectifs :

- Maîtriser la communication non violente
- Identifier les signaux à risques de conflits
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Réguler et sortir des conflits, dans son rôle de manager

### Programme :

Quinze jours avant la formation : Questionnaire de positionnement envoyé par mail

- 1- Présentation et attentes des participants
  - Qu'est-ce qu'un conflit
  - Origine des conflits
  - Jeu de rôles
- 2- L'intelligence émotionnelle
  - Qu'est ce que l'intelligence émotionnelle
  - Le fonctionnement du cerveau
- 3- Les comportements suite à des non-dits
  - les cinq étapes comportementales suite à un non-dit
  - les quatre attitudes face à un conflit
- 4- Le management assertif
  - Qu'est ce que l'assertivité
  - L'art de la communication
- 5- gestion des conflits
  - comment de sortir d'une situation de blocage
  - mise en situation
  - les quatre niveaux pour exprimer une remarque
- 6- La communication non violente
  - La méthode OSBD
  - Remplacer les non-dits en utilisant la communication non violente
  - Mise en situation pour éviter un conflit par la méthode OSBD
  - La communication non verbale
- 7- Les quatre types de réaction face aux émotions chez l'autre
  - l'empathie
  - la congruence
- 8- Bilan de la formation
  - Le feed-back selon les attentes.
  - Ressenti des participants

### Profils :

- Tout manager, entrepreneur ou dirigeant

### Pre-requis :

- Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

### Attendu :

- Attestation de formation

### Modalités / Moyens :

- Formation en présentiel
- Pédagogie active-interrogative
- Entraînements, mises en situation
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

### Modalités d'évaluation :

- Evaluation des acquis par questionnaire

### Format d'intervention :

- Formation en inter ou en intra entreprise

### Délai d'accès :

- 1 mois

### Tarif :

**- Intra 1800€/j**  
**Formation à la carte possible**

### Votre contact :

**Pascal Dupuy**

[pascal.dupuy@agileos.fr](mailto:pascal.dupuy@agileos.fr)

**06 73 84 58 71**

*Si vous présentez une situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique, merci de contacter votre interlocuteur ci-dessus.*



**Toutes nos formations peuvent être personnalisées après analyse de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un devis gratuit.**