

MANAGEMENT

Anticiper et gérer une situation de tension ou de conflit dans l'équipe

| | |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Public | Encadrement intermédiaire et supérieur |
| Objectifs de formation | <ul style="list-style-type: none"> ● Savoir identifier et gérer les situations de tension ou de conflit au sein de l'équipe |
| Prérequis | Tous niveaux d'expérience |
| Contenu pédagogique | <p>Les bases de la communication Les types de conflits, aspects destructifs, aspects constructifs Les étapes de l'escalade Attitudes, divergences, tensions, blocages Comprendre ses erreurs, techniques de recadrage, métaphore, négociation Auto-évaluation et plan d'action personnel</p> |
| Méthodes pédagogiques | <p>Formation participative Séquences d'apports pédagogiques, échanges intra-groupe et exercices pédagogiques Analyse partagée de séquences vidéo Support de formation complet remis aux participants</p> |
| Durée | 2 jours |
| Modalités organisationnelles et logistiques | <p>Toute France Intra-entreprise ou inter-entreprises Lieu géographiquement défini au plus près des stagiaires, au sein ou très proche d'un magasin</p> |
| Moyens techniques | Caméscope, vidéoprojecteur, ordinateur portable |
| Validation de formation | Signatures de la feuille de présence par demi-journée et délivrance d'une attestation de formation en fin de session. |
| Responsable du stage | Stéphane Urban |