

COMMUNICATION



Résoudre les conflits

PUBLIC

Managers d'équipes, membres de groupes projets au contact de clients internes ou externes

OBJECTIFS

- Repérer les causes et les phénomènes en jeu dans les conflits
- Utiliser les outils appropriés pour résoudre les conflits
- Adapter ses attitudes en fonction des personnalités difficiles
- Rechercher des issues positives

PROGRAMME

- Repérer les causes
 - Les différents types de conflits, les sources de conflits
 - Les phases du conflit
 - La répartition des pouvoirs et rapports de forces
- Adapter ses attitudes
 - L'équilibre entre les phases de compréhension, d'adaptation et d'affirmation
 - La gestion des émotions et des tensions
 - La dépoliarisation des positions prises
- Rechercher une issue positive
 - L'expression des intérêts communs et des points de divergence
 - Les techniques d'influence
 - Le partage des responsabilités, la recherche d'alliances
 - Les outils spécifiques à la médiation

DURÉE (INTRA ET INTER)

2 jours

DATES DE L'INTER

PARIS

16 - 17 juin 2011

TARIF INTER

900 € net par participant par module de 2 jours

Réussir les EAE (Entretiens Annuels d'Évaluation)

PUBLIC

Managers

OBJECTIFS

- Conduire l'évaluation des pratiques professionnelles attendues
- Fixer les objectifs
- Identifier les compétences à développer
- Faire de l'entretien annuel d'évaluation (EAE) un acte de management

PROGRAMME

- L' EAE dans le management
- La prise de rendez-vous, premier acte de communication du manager
- La préparation, un travail effectué par chacun
- L'entretien en face-à-face
- La conclusion et le plan d'actions
- Les situations difficiles à gérer en cours d'entretien

DURÉE (INTRA)

2 jours

TARIF INTRA

SUR DEVIS