

Résoudre les conflits

PUBLIC

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

DURÉE (INTRA)

2 jours

OBJECTIFS

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

TARIF INTRA
SUR DEVIS

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 dépolarisation 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

Réussir les entretiens de progrès

PUBLIC

Managers

DURÉE (INTRA)

2 jours

OBJECTIFS

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

TARIF INTRA
SUR DEVIS

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'action
- Les situations difficiles à gérer en cours d'entretien