

Gestion des conflits



Public cible : Chef de production, responsable magasin et adjoint(e)

Prérequis : Avoir fait la formation management niveau 1

Nombre de candidats : 15 maximum

OBJECTIFS

- Comprendre les déclencheurs et mécanismes du conflit pour mieux prévenir, anticiper
- Connaître, comprendre et adapter son positionnement face à un conflit
- Réguler et sortir des conflits dans son rôle de manager
- Instaurer un climat favorable à la bonne entente

750€

HORS FRAIS

14^H

2 JOURS

Jour 1 : 9H - 17H / Jour 2 : 9H - 17H

DÉROULEMENT

Jour 1

- Réflexion et présentation valorisante de soi
- Savoir identifier les différents types de conflits
- Savoir se positionner face au conflit
- Opter pour la meilleure façon de gérer le conflit

Jour 2

- Apporter une réponse efficace selon le type d'agressivité
- Utiliser l'écoute active au service de la résolution de conflits
- L'intelligence émotionnelle au service de la gestion de conflit

MÉTHODOLOGIE, MATÉRIEL ET ORGANISATION

Formation en présentiel : exercices, auto-évaluation, mises en situations, cas pratique, jeux de rôle et théorie

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Feedback sur les apprentissages de la séquence et les objectifs d'amélioration/progression
- Feedback systématique à l'issue de chaque séquence et journée, par objectif, pour mesurer l'acquisition de la compétence
- Feedback sur l'ensemble des 2 journées



Pour toutes inscriptions envoyer un e-mail à :

Formation-continue@boulangerie-ange.fr