

Développer une posture assertive pour prévenir et gérer les conflits

✓ **Synopsis :**

Caractériser le conflit

- Types et sources de conflits
- Ses manifestations et ses effets
- Les impacts des conflits

Prévenir le conflit

- Désamorcer les conflits entre personnes
- Mettre en place les conditions de l'apaisement dans son équipe
- Les apports de l'assertivité

Des stratégies assertives pour faire face au conflit

- Le manager médiateur : éléments de méthodologies
- Quelques approches : le DESC, Principle of Charity...
- Jeux de rôles et cas pratiques

▪ **Capitalisation et conclusion**

✓ **Animatrice : Florence Soustre-Gasser**

Diplômée de l'International Institute of Management (Paris et Shanghai), et forte de son expérience de plus de vingt années comme porteuse de projets puis directrice métier au sein de grands groupes privés et publics, Florence accompagne les organisations et ses acteurs dans leur développement, leurs transformations, au travers de sa double compétence en management des organisations et de coach professionnel certifié.

Ses interventions mêlent transmission de savoirs et partages d'expériences. De par ses compétences de coach, Florence a à cœur que les participants à ses interventions de formation puissent toujours repartir avec des solutions à leurs problématiques propres, afin de réinvestir directement les acquis de la formation dans leur quotidien professionnel.

✓ **Public**

Dirigeant, DRH ou Manager, souhaitant mettre en place une stratégie de prévention des risques psycho sociaux dans son entreprise ou leur équipe, ou confrontés à une situation de Burn Out parmi ses collaborateurs, ou simplement sensibilisé au sujet.