



## Relations humaines Gestion de conflit et gestion intergénérationnelle

**Durée** : 2 jours

**Référence** : F08-MGT-11

### Objectifs pédagogiques

Comprendre le fonctionnement de chacun pour développer une communication constructive

- Les critères de motivation des jeunes générations
- Les critères et valeurs de management des générations précédentes

Anticiper le conflit pour améliorer la communication entre les différentes générations

- Comprendre et anticiper pour Mieux gérer les situations conflictuelles
- Faire face aux conflits
- Développer l'affirmation de soi : Comprendre ses émotions pour maîtriser la relation, comprendre le fonctionnement des différentes générations

### Population concernée

Managers novices, ou managers en poste confrontés à une problématique de management particulière, souhaitant voir ou revoir les fondamentaux du management opérationnel et développer leurs compétences de management.

### Connaissances requises

Une expérience du travail en équipe et/ou une première expérience du management.

### Profil de l'intervenant

Coach en développement personnel – Formateur et Maître Praticien P.N.L.

### Moyens pédagogiques

Rappel des objectifs et des prérequis en tour de table.

Méthode didactique et participative avec exemples et situations réelles. Mise en situations et exercices. Jeux de rôle.

Un poste informatique formateur avec vidéo projecteur.

Feuille de présence à la demi-journée obligatoire.

Attestation individuelle de formation avec durée (en heures) du stage.

### Méthodes d'évaluation

Contrôle continu par des exercices tout au long du stage.

Evaluation finale des acquis par le formateur à la demande du client.

Débriefing avec la hiérarchie à la demande de l'entreprise.

Evaluation du stage par chaque stagiaire (questionnaire de satisfaction).



Déroulé pédagogique détaillé page suivante

## JOUR 1

### Comprendre le fonctionnement de chacun pour développer une communication constructive

- ✓ Décoder son collaborateur au travers du langage et du non verbal.
- ✓ Créer un climat de confiance et d'écoute : outils de communication non verbale, développer l'empathie et l'écoute active.
- ✓ Les critères de motivation des jeunes générations.
- ✓ Les critères et valeurs de management des générations précédentes.
- ✓ Être dans la relation à l'autre pour affirmer son leadership : savoir questionner et développer sa compréhension de l'autre.
- ✓ Les 10 commandements du manager au travers des générations.

## JOUR 2

### Les différents types de conflits au travers des générations

- ✓ Les 3 étapes du conflit.
- ✓ Repérer et anticiper le conflit.
  - Conflit interne : même génération et génération différente.
  - Développer la communication au travers des codes de chacun.

### Outils et techniques pour surmonter le conflit

- ✓ Décoder et comprendre ses émotions (colère et agressivité).
- ✓ Définir son cadre et ses limites.
- ✓ Définir sa propre stratégie de gestion.
- ✓ Techniques de mise à distance des sentiments et ressentis.