
Programme de Formation

Gestion des conflits

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Tarif Inter par participant : 385,00 € ht / Si adhérent Fédération : 385,00 € ht

Tarif Intra : Nous consulter

Contenu pédagogique



Public visé

Manager, dirigeants d'entreprise, chefs d'équipe, responsables RH



Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types et sources de conflits
- Adapter sa posture et sa manière de communiquer lors d'un conflit
- Différencier et appliquer les différentes méthodes de résolution de conflit



Description

MATIN :

Notions générales sur le conflit

- La définition du conflit
- Les types de conflit
- Les sources de conflit
- « il n'y a pas de fumée sans feu »

Posture et communication lors des conflits

- Savoir écouter plus qu'entendre
- Le verbale
- Le paraverbale
- Les classiques à entreprendre
- Laisser et donner de l'espace

APRES-MIDI :

Résoudre les conflits

- Les différentes méthodes pour résoudre les conflits
- Entre en veille sur les conflits
- Les indicateurs à mettre en place pour désamorcer au plus vite les conflits



QUIZZ – MISE EN SITUATION – EXERCICES



Modalités pédagogiques

Echanges, mise en situation et jeu de rôle, challenge



Moyens et supports pédagogiques

Power point

Support visuel diffusé

Résumé donné en fin de formation

Bibliographie



Modalités d'évaluation et de suivi

Exercices et qcm (papier ou en ligne sur kahoot)

Exercices de mises en situation notées



Référent Technique, Pédagogique et Handicap

Lionel PICARD | Merci de nous informer de vos difficultés afin d'étudier la possibilité d'adaptation de nos formations.