



Gérer les conflits et les désaccords

Durée, contenu, lieu : toutes nos formations sont adaptables en fonction de vos besoins.
Le coût est déterminé en fonction de la durée, du lieu de formation (entreprise, centre de formation...) et des effectifs (individuel, groupe...)

Objectifs et Résultats attendus

- Le but de cette formation est de permettre aux Employeurs :
- d'étudier l'ensemble des schémas qui mènent au conflit,
 - d'analyser les différents types de conflits et de désaccords,
 - de maîtriser les outils pour traiter les conflits et les désaccords.

Moyens pédagogiques

Cette formation est centrée sur des apports théoriques et pratiques, alternée de cas pratiques et de mises en situation.
Un dossier de fiches techniques sera remis à chaque participant.

Public et pré-requis

Chefs d'entreprise et conjoints collaborateurs (trices)

Contenu pédagogique

1 jour

1- Qu'est ce qu'un conflit

La définition de « conflit »

Les conséquences positives et négatives des conflits

2- Identifier les conflits et les désaccords pour mieux agir

Les sources

Les natures

Les formes

3- Acquérir des méthodes de résolution de conflits et de désaccords

La communication : élément essentiel pour comprendre et traiter un conflit

La résolution du conflit : un acte de négociation

Les différents types de résolution de conflit

4- Développer les bonnes attitudes en situation de conflit et de désaccords

L'écoute

La médiation

Le plan d'action

Le suivi du conflit

FORMATION