

Gérer les conflits

Public cible : Dirigeants, responsables opérationnels, responsable RH, DRH

Objectifs de la formation

- Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle
- Anticiper et prévenir les tensions et les conflits
- Choisir la stratégie et la communication adaptée (techniques de résolution de conflits)

Formats et durées
personnalisables

Prix adapté aux PME

En **Inter** et en **Intra**

Programme synthétique

Partie 1 : Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

Partie 2 : Repérer les signaux d'alerte : physique, verbaux, comportementaux

Partie 3 : Mieux se connaître et mieux connaître les autres

Partie 4 : Faire un feedback positif et négatif et exprimer ses sentiments et ses émotions sans générer de conflit

Partie 5 : Gérer et résoudre les conflits et les tensions

- Analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Utiliser le canal de communication le plus adapté