

Formation

« Prévenir et Gérer les Conflits »

Objectifs du parcours

- Identifier les différents types de conflits et comprendre les mécanismes.
- Développer son assertivité et mobiliser ses ressources pour prévenir les conflits.
- S'approprier des outils de régulation pour résoudre un conflit.

Public cible

Collaborateurs, Managers.

Prérequis

- Aucun niveau de connaissance particulier.
- Nécessité d'accepter de s'impliquer personnellement dans la formation

Pédagogie utilisée

Cette formation sera réalisée en alternance entre apports pédagogiques, mise en situation et échange de pratique.

Durée et lieu

1 jour – 7h

Lieu de la formation à définir : dans les locaux de Phisoé ou dans les locaux de l'entreprise.

€ Tarif de la prestation Intra-entreprise

- 1 200 € la journée (*Net de taxe - TVA non applicable - Phisoé est un organisme de formation non assujéti à la TVA sur les actions relevant de la formation professionnelle - Article 261-4-4° du Code Général des Impôts.*)
- L'inscription en formation est prise en compte après validation du devis.
- Les prestations de PHISOE peuvent être prises en charge par votre OPCO.

Programme

1- Comprendre le conflit

- a. Définition du conflit
- b. L'entrée en différend : les 4 étapes
- c. Les causes du conflit
- d. Les acteurs du conflit

2- Gérer le conflit et en sortir

- a. Reconnaître les attitudes dans le conflit
- b. Les 5 modèles de résolution de conflit
- c. L'assertivité
- d. Savoir adapter son comportement

3- Prévenir le conflit

- a. Les bases de la CNV (Communication Non Violente)
- b. La méthode DESC
- c. Savoir dire non : la méthode ACCEPT
- d. Les bases de la négociation

Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre cette formation merci de nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires

Ce programme est réalisé à titre indicatif ; il pourra varier selon les demandes et les besoins de l'entreprise.

CGV Formation disponible sur le site internet : www.phisoé.com