



GÉRER LES CONFLITS

Identifier les signes avant-coureurs, les prévenir et les maîtriser

Apprendre à identifier les causes de conflits et à mettre en place des solutions pour les désamorcer

OBJECTIFS

Acquérir les méthodes et outils indispensables pour :

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Développer son assertivité



2 jours (14 heures)



Présentiel



Distanciel



INTRA : nous consulter
max. 10 apprenants

INTER : 920 € *
mini : 4 / maxi : 10 apprenants

À qui s'adresse cette formation ?

Tout collaborateur en relation avec les clients internes ou externes

Aucun prérequis nécessaire

Moyens et techniques pédagogiques

- **Méthodologie** centrée sur l'apprenant
- **Séquences courtes** pour focaliser l'attention
- **Apprentissage ludique** (méthode Funny Learning)

Modalités d'évaluation

- **Auto-évaluations** (pré et post formation)
- **Mises en situation, jeux de rôle, quiz**
- **Activités pédagogiques** sur espace personnel

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. Comprendre le conflit

- a. Définition du conflit et identification des sources de conflits
- b. Les causes fréquentes
- c. Les existants, les pièges et les obstacles à dépasser

2. Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- a. Le traitement du conflit
- b. L'assertivité
- c. Assumer ses responsabilités
- d. La sortie de conflit

ACCESSIBILITÉ

• Délai d'accès

Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à compter de notre prise de contact (sauf sessions à dates fixes).

• Situation de handicap

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.

• Modalités d'inscription

1. Contactez-nous par téléphone (05 47 74 14 07) ou par mail (formation@happybusiness.fr).
2. Nous analysons vos besoins et validons vos prérequis afin de définir un parcours de formation adapté à votre situation au cours d'un entretien.
3. Nous vous envoyons votre devis de formation et toutes les informations pour finaliser votre inscription à la suite de cet entretien.