

# LA RÉOLUTION DES CONFLITS

Explorez les clés de la gestion intergénérationnelle avec cette formation concise et efficace. Explorez l'histoire, trouvez des terrains d'entente, comprenez les générations, recrutez avec créativité, planifiez efficacement, et élaborer des stratégies de maintien en poste. Une approche pratique pour réussir dans la diversité générationnelle au travail.

## Objectifs pédagogiques

Comprendre et définir les conflits.

Identifier les types et les phases des conflits.

Améliorer les compétences de communication pour résoudre les conflits.

Acquérir des techniques pour aider à surmonter les conflits chez les autres.



Niveau Initiation



Tous publics



1h20 environ



Aucun prérequis



Sans audio description  
ni sous-titrage

## Matériel nécessaire

Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette

Une connexion Internet

## Modalités d'évaluation des acquis

Auto-évaluation sous forme de questionnaires

Exercices sous formes d'ateliers pratiques

Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

## Moyens pédagogiques et techniques

Accès au cours en ligne

Cours théorique au format vidéo

Accessible via un ordinateur ou une tablette

Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) :

Disposant de plusieurs années d'expérience  
dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE

Formations en distanciel accessibles aux  
personnes à mobilité réduite

Audiodescription et sous titrage non disponibles

## PROGRAMME

01- Aperçu du cours

02 - Définir les conflits

03 - Types de conflits

04 - Conflit ouvert et conflit caché

05 - Comportement spontané et réfléchi

06 - La fenêtre Johari

07 - Les étapes du conflit

08 - Le rôle de la communication

09 - Techniques d'écoute active

10 - Compétences en paraphrases

11 - Des questions percutantes

12 - Langage corporel

13 - Les conflits et leur résolution

14 - Aider les autres à surmonter les conflits