



FORMATION

CHALLENGEZ VOS MÉTHODES DE GESTION DES CONFLITS

DUREE

1 jour

• OBJECTIFS •

Découvrir les différentes méthodes de résolution de conflits • Savoir déterminer la stratégie la plus appropriée pour chaque situation de conflit

• PUBLIC •

Managers, project managers ayant déjà suivi une formation sur la gestion de conflits

• PROGRAMME •

Découvrir les caractéristiques des différentes méthodes

- Négociation
- Conciliation
- Arbitrage
- Médiation

Déterminer la méthode appropriée à utiliser

- Analyser le type de conflit
- Analyser les causes du conflit
- Analyser les conséquences possibles du conflit
- Analyser les options de résolution

Prendre conscience de l'importance d'une communication appropriée

- La communication assertive
- L'écoute active
- La persuasion

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposé
- Exercices
- Jeux de rôles et mises en situation