



Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat

Rhône

# RESSOURCES HUMAINES

## PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

Objectif	✚ Identifier et anticiper les sources de conflits, développer une attitude constructive dans les situations difficiles.
Public visé	✚ Chef d'entreprise, conjoints, salariés susceptibles d'être confrontés à des situations conflictuelles
Pré-requis	✚ Aucun
Programme	<ul style="list-style-type: none"><li>✚ <u>La communication</u><ul style="list-style-type: none"><li>- Les bases de la communication</li><li>- Les situations relationnelles</li></ul></li><li>✚ <u>Anticiper les situations de conflits</u><ul style="list-style-type: none"><li>- Attentes et besoins des personnes qui travaillent avec vous.</li><li>- Les origines des conflits</li><li>- Les différents comportements par rapport à un problème</li><li>- Le choix d'une stratégie de gestion de conflits.</li></ul></li><li>✚ <u>Méthodes de résolution de problèmes</u><ul style="list-style-type: none"><li>- Analyser le problème</li><li>- Critique positive</li><li>- Formulation claire des demandes et des refus</li><li>- Mise en place des conditions de réussite.</li></ul></li></ul>
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"><li>✚ Groupe restreint</li><li>✚ Apports théoriques et prise en compte des situations concrètes dans l'entreprise</li></ul>
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"><li>✚ Durée : 2 jours (14 heures) – 1 jour par semaine</li><li>✚ Lieu : Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Rhône 58, Avenue Maréchal Foch (Métro Foch) - 69006 LYON</li></ul>
Coût	<ul style="list-style-type: none"><li>✚ TNS : 56 € (déductible de vos charges + crédit d'impôts)</li><li>✚ Salarié : 210 € (Prise en charge à faire auprès de votre OPCA)</li></ul>
Renseignements	<ul style="list-style-type: none"><li>✚ Valérie Dumortier : 04 72 43 43 54</li><li>✚ Courriel : v.dumortier@cma-lyon.fr</li></ul>

MANAGER