



PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

M
A
N
A
G
E
R

Objectif	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Identifier et anticiper les sources de conflits, développer une attitude constructive dans les situations difficiles.
Public visé	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Chef d'entreprise, conjoints, salariés susceptibles d'être confrontés à des situations conflictuelles
Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Aucun
Programme	<ul style="list-style-type: none"> ✚ <u>La communication</u> <ul style="list-style-type: none"> - Les bases de la communication - Les situations relationnelles ✚ <u>Anticiper les situations de conflits</u> <ul style="list-style-type: none"> - Attentes et besoins des personnes qui travaillent avec vous. - Les origines des conflits - Les différents comportements par rapport à un problème - Le choix d'une stratégie de gestion de conflits. ✚ <u>Méthodes de résolution de problèmes</u> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser le problème - Critique positive - Formulation claire des demandes et des refus - Mise en place des conditions de réussite.
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Travail en petit groupe ✚ Apports théoriques et prise en compte des situations concrètes dans l'entreprise
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Durée : 2 jours (14 heures) ✚ Lieu : Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Rhône 58, Avenue Maréchal Foch (Métro Foch) - 69006 LYON
Coût	<ul style="list-style-type: none"> ✚ TNS : 57,40 € (déductible de vos charges + crédit d'impôts) ✚ Salarié : 217 € (Prise en charge à faire auprès de votre OPCA)
Renseignements	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Lovia Mickoto : 04 72 43 43 54 ✚ Courriel : formation.continue@cma-lyon.fr