



www.form-att.fr

Les compétences professionnelles

Gestion des conflits

Objectifs :

- Décoder les natures et les formes de conflits.
- Identifier les comportements dans un conflit.
- S'approprier la méthodologie de gestion des conflits.

Programme :

- Les conflits et résistances : analogies.
- Les typologies des conflits.
- Les différentes attitudes dans un conflit.
- Le rôle du manager dans les conflits.
- Le conflit et la maîtrise des émotions.
- Les pièges et précautions dans la gestion de conflits.
- La méthodologie de gestion des conflits :
 - ❖ démarche logique.
 - ❖ techniques d'écoute active.
 - ❖ objectivité et subjectivité.
 - ❖ stratégie de négociation.

Intervenant : Consultant en fonctions transversales et management dans le secteur sanitaire et social

Public : Tout le personnel d'encadrement

Durée : 3 jours

Nombre de participants : 12 personnes maximum

FORM-ATT

Tél : + 33 (0)4 91 47 01 45 / Fax : + 33 (0)4 91 42 97 82

GSM : + 33 (0)6 46 08 46 36 / @ : contact@form-att.fr

S.A.R.L. au capital de 10 000€ - RCS 504 872 128

SIRET 504 872 128 00013 - APE 8559A - N° Formateur 93 13 13118 13

Siège social : MJN des Arnavaux - Chemin du Marché d'intérêt National

Bâtiment Administratif - 13323 MARSEILLE Cedex 14