

## OBJECTIFS

Cette formation propose d'identifier précisément les problématiques rencontrées aux sein des entreprises, de prévenir et d'appréhender les conflits, et de proposer des aptitudes cognitives et comportementales pour résoudre durablement les conflits.

## COMPÉTENCES – CAPACITÉS ATTESTÉES

- Identifier les sources de conflits
- Reconnaître les types de conflits
- Comprendre les enjeux de chacun
- Identifier sa propre posture face aux conflits
- Prendre conscience du langage non-verbal
- Communiquer efficacement
- Savoir négocier et arbitrer

## PUBLIC

- Les conseillers funéraires
- Les dirigeants d'entreprise funéraire

## CONTENU

- Incompréhension, désaccord ou conflit ?
- Les méthodes Win Win
- Le recours à la médiation
- Les notions « des accord Toltèques »
- La résolution du problème ou la résolution du conflit ?
- La « vision hélicoptère »
- Le QQCOQP (Quoi, Qui, Où, Comment, Combien, Pourquoi)
- Le management exemplaire

## DURÉE

1 journée, soit 7 heures en présentiel

## MOYENS – MODALITÉ PÉDAGOGIQUES

- Mise en situation et études de cas
- Questions-réponses en groupe et partage d'expérience
- Salle de réunion, paperboard et vidéo projecteur
- Livret de formation

## PRÉREQUIS

Être en poste au sein d'une entreprise de pompes funèbres ou dirigeant d'une entreprise de pompes funèbres

## ASSISTANCE TECHNIQUE & PÉDAGOGIQUE

contact@ecole-funetique.fr

## ACCESSIBILITÉ

Établissements type ERP permettant accessibilité des handicapés

Référent handicap : handicap@ecole-funetique.fr

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercices pratiques et appréciations orales et écrites du formateur

## CONTACT

École de Funétique®

02.51.37.28.88

contact@ecole-funetique.fr

[www.ecole-funetique.fr](http://www.ecole-funetique.fr)