



GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

Public : Cette formation s'adresse aux managers, exploitants, personnes en relation avec la clientèle.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mieux se connaître en tant que communicant.
- Gérer les con lits dans la relation duale.
- Positiver la communication.
- Gérer les con lits dans le groupe.

2
JOURS

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Se connaître en tant que communicant

- ▶ Repérer les obstacles à la communication
- ▶ Utiliser des outils pour mieux écouter et être compris

Communiquer gagnant/gagnant

- ▶ Analyse stratégique de ses interlocuteurs
- ▶ Positiver la relation
- ▶ Utiliser un vocabulaire positif et concret

Gérer les conflits dans la relation duale

- ▶ Qu'est-ce qu'un con lit ?
- ▶ Le 8 infernal et comment s'en sortir ?
- ▶ Les 5 premières minutes
- ▶ Repérer le mode de communication de mon interlocuteur

- ▶ Convaincre et négocier

Gérer les conflits dans le groupe

- ▶ Comprendre la dynamique de groupe
- ▶ Reconnaître les rôles
- ▶ Gérer les con lits

Jeux de rôles

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS:

Spécialisés en management et relation interpersonnelle.