FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

DURÉE 2 jours

TARIF Contactez-nous pour découvrir les tarifs de notre catalogue

OBJECTIF

Déceler les attitudes initiatrices de conflits Utiliser et connaître les stratégies de gestion de conflits

PUBLIC

Tous publics

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Comprendre le conflit

Identifier les causes, les origines Repérer les « déclencheurs » Comprendre les mécanismes Déterminer les conséquences et les enjeux

Faire face au conflit

Évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur conflictuel, clarifier, crédibiliser l'objectif, dédramatiser Surmonter les effets de l'agression Rappeler les règles Savoir dire « non » Utiliser le « oui mais » et le « non car »

Résoudre le conflit

Repérer les intérêts en présence Différencier le négociable et le non négociable Définir la marge de manœuvre Les comportements physiques et verbaux qui apaisent : attitudes, gestes, choix des mots Les techniques de prise de recul pour contenir et se contenir Formuler, reformuler

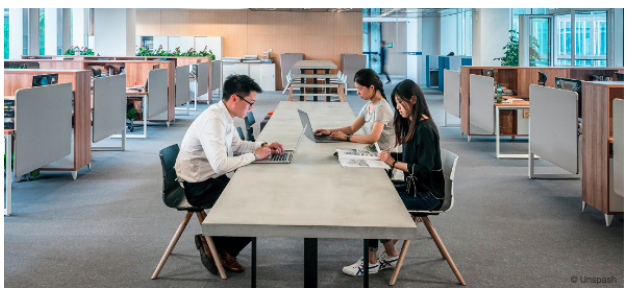
Les différentes situations de conflit

Avec un collègue, un collaborateur, un supérieur hiérarchique, un client

Se préserver des conflits

S'appuyer sur l'expérience acquise pour éviter de reproduire le conflit Dominer ses états émotionnels Développer l'écoute au quotidien

VOTRE CONTACTS

fc@eesc.fr
03 83 85 61 26 - 07 64 69 05 94

CCI Formation EESC
3 rue du Mouzon
54520 LAXOU