



FORMATION

GÉRER LES CONFLITS DANS UNE RELATION PROFESSIONNELLE

DUREE

1 jour

• **OBJECTIFS** •

Développer ses aptitudes à communiquer • Appréhender au quotidien la problématique générale de la gestion des conflits

• **PUBLIC** •

Tout public

• **PROGRAMME** •

Gérer efficacement la relation avec son interlocuteur

- Savoir donner du feedback
- Savoir écouter
- Savoir faire preuve d'empathie
- Les signes de valorisation et de reconnaissance

Identifier le conflit

- Savoir reconnaître les signes préalables aux conflits
- Négocier pour éviter les tensions

Comment gérer les conflits

- Savoir exprimer son opinion : trouver le ton et les mots appropriés
- Trouver l'équilibre entre courtoisie, tact et fermeté
- Entendre la critique et la gérer
- Connaître ses limites et savoir dire non
- Formuler la réponse sans commettre d'erreur

• **OUTILS PEDAGOGIQUES** •

- Exposés
- Travaux de groupe
- Mises en situation et jeux de rôles

Gérer les conflits dans une relation professionnelle
Développement personnel - Communication