



FORMATION

ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS DANS UNE RELATION PROFESSIONNELLE

• 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 PÉDAGOGIQUES •

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