

Savoir gérer les Conflits

PUBLIC CONCERNE :

Artisans, commerçants, Chefs d'entreprises, secrétaires débutantes, particuliers, étudiants...

OBJECTIF :

Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit.
Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit.
Suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

DEMARCHE PEDAGOGIQUE :

Formation personnalisée par :
Un apport théorique
Des exercices élaborés en fonction des besoins personnalisés des stagiaires

ANIMATEUR :

Chef d'Entreprise

Programme :

Analyser un conflit
Canaliser ses comportements dans un conflit
Repérer la stratégie de son interlocuteur
Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive
Analyser et mettre à plat le différent
Préparer l'avenir

DUREE :

2 jours