



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

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

PRE REQUIS : Aucun

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

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

FORMATION 2 JOURS

INTER ET INTRA ENTREPRISES - 14 HEURES - 6 À 12 PARTICIPANTS

- **SE CONNAITRE 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 CONFLIT ? ;
LE 8 INFERNAL ET COMMENT S'EN SORTIR ? ;
LES 5 PREMIÈRES MINUTES ;
REPÉRER LE MODE DE COMMUNICATION DE MON INTERLOCUTEUR ;
CONVAINCRE ET NEGOCIER ;
- **GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE**
COMPRENDRE LA DYNAMIQUE DE GROUPE ;
RECONNAITRE LES RÔLES ;
GÉRER LES CONFLITS ;
- **JEUX DE RÔLES**

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

INTERVENANTS
Spécialisés en
management et
relation
interpersonnelle.

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



WWW.QUALICERT.FR