



La Gestion de Conflits

OBJECTIF :

Comprendre les spécificités de la communication interpersonnelle
Comprendre les origines des conflits et exploiter des pistes de résolution

Prérequis

Aucun

Compétences visées :

Développer les compétences clés de la communication interpersonnelle
Identifier le processus de conflit
Mettre en œuvre les outils de résolution de conflits afin de gérer au mieux et au plus tôt les conflits naissants

Programme :

Les bases de la communication

Comprendre les différences de perception de la "réalité", sources de nombreux conflits
Savoir écouter son interlocuteur de manière active
Les principaux freins à la communication

Les origines du conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ?
Quelles pistes explorer pour déterminer son origine ?

Gérer un conflit en tant qu'acteur

Gérer son état interne
Identifier la signification des émotions ressenties
Prendre du recul par rapport à son mode de fonctionnement
Mettre en place la bonne stratégie pour mieux gérer le conflit

Gérer un conflit en tant que médiateur

Pré-requis pour démarrer une médiation
les 3 règles pour une médiation efficace

Modalités d'évaluation : QCM

Accessibilité : Celle prévue par le client de la prestation

Nombre maximum de participants : 9

Tarif : 1600 euros HT/jour + frais de déplacements sur justificatifs

Contact : Jean-Philippe Falicon au 06.74.44.37.80

Formation en Intra 2 jours