

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

Objectifs

- Identifier les situations et signes annonciateurs de conflits
- Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit
- Prévenir les conflits

Programme et compétences

Cerner les différents types de conflits, les causes et les enjeux

Différencier les faits, les opinions et les sentiments

Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur.

Gérer l'agression verbale

Les stratégies possibles pour résoudre un conflit

Technique de traitement du conflit en 4 étapes (J ou J+1, J+2, J+3, J+15)

Anticiper les conflits avec la CNV

La communication non violente : observer, sentiment, besoin, demande

L'assertivité, l'expression de des émotion

Contact et inscription : Laurie Tournayre

05 63 92 92 22 – formation@cm-montauban.fr

Prérequis

Aucun

Public

Chef d'entreprise artisanale, conjoint collaborateur, salarié, porteur de projet ou demandeur d'emploi.

Durée : 7 heures – 2 après-midis

Dates et horaires : Consulter la page de la formation sur notre site internet

Lieu : En distanciel - visio

Tarif : 210 € net de taxes
(prise en charge possible)

Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté dans le commercial.
Apport théorique, mise en pratique.

Supports fournis en fin de formation.

Assistance technique.

Evaluation

Validation des acquis en amont et après la formation par le formateur.

Enquête de satisfaction.

Attestation de suivi de formation

Modalités et délais d'accès

Inscription par tél., mail ou site internet.

Jusqu'à la veille de la formation.

Accessibilité

Conditions d'accès au public en situation de Handicap, contactez le référent Handicap au 05 63 09 09 58