

Anticiper et prévenir les situations conflictuelles

OBJECTIFS

- ➔ **Se sentir plus à l'aise** dans des relations tendues
- ➔ **Gérer les conflits** dans le calme
- ➔ **Trouver des parades** pour éviter les échecs
- ➔ **Préparer et se préparer** lors des différentes négociations entreprises

PROGRAMME

- Connaître les différents types de conflits et leurs mécanismes
- Développer sa flexibilité relationnelle et éviter les risques de dérapage
- Repérer sa personnalité
- Décoder son style de communication en cas de conflit
- Maîtriser ses émotions et neutraliser son stress
- Trouver les ressources en soi pour atteindre ses objectifs
- Préserver la relation pour qu'elle soit gagnant-gagnant en cas de conflit
- Traiter les objections dans le calme
- Formuler une demande sans faire monter la tension
- Oser dire non et défendre son point de vue
- Résister aux attaques de mauvaise foi
- Quelles stratégies pour quels enjeux ?
- Comprendre les stratégies des différents acteurs
- Quelles tactiques utiliser, pour quelles opportunités ?

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Autodiagnostic :
mieux se connaître
pour mieux intervenir

Mise en situation :
optimiser sa communication
et désamorcer un conflit
interpersonnel

ÉVALUATION

Durant la formation, évaluation des connaissances et des acquis (questions-réponses, quizz, QCM, exercices, ateliers).

UNE ATTESTATION EST REMISE EN FIN DE FORMATION

PUBLIC

Toute personne concernée par ce thème ou désireuse de le découvrir

Aucun pré-requis

DURÉE

2 jours (14 heures)