

FORMATION

Gestion de conflit

Savoir anticiper et résoudre
les situations conflictuelles



- Comprendre les mécanismes du conflit
- Désamorcer un conflit ou une situation difficile
- Gérer les conflits en adoptant une attitude appropriée

→ A l'issue de cette formation vous aurez développé votre capacité à anticiper, désamorcer et gérer les situations tendues et conflictuelles.

Compétences clés :

- Développer son Quotient Emotionnel
- Développer des compétences permettant d'anticiper et désamorcer un conflit
- Développer son empathie et son assertivité



Cible
Tout public



Pré-requis
Pas de pré-requis



Evaluation
Etude de cas
Mise en situation
Test
Capsule d'évaluation
à froid



Tarif Intra-entreprise
2.000 à 3.000 €HT



Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le mécanisme du conflit
- Maîtriser les techniques de gestion de conflit
- Développer son intelligence émotionnelle



Pédagogie :

- Pédagogie active et participative
- L'apport théorique fait appel à la pédagogie expositive.
- Acquisition des compétences par l'expérimentation et les jeux de rôles.
- Des temps sont consacrés à la réalisation de tests et d'autodiagnostic émotionnels.

Formation 1 jour



Les caractéristiques du conflit
Les différents types de conflits
Les étapes du conflit
Les causes du conflit
Diagnostic Merchandising
L'intelligence émotionnelle
Le triangle de Karpman
Développer son assertivité
Exprimer un désaccord avec la méthode DESC
Savoir faire un feed-back
Engagements
Quiz d'évaluation des acquis



La chose la plus
importante en
communication est
d'entendre ce qui n'est
pas dit

Peter Drucker

Contacts :
Xavier Coq, Directeur Général
xavier.coq@grassroots.fr
06.71.94.49.05

Christine Clément-George, Responsable Formation
christine.clement-george@grassroots.fr
06.47.48.31.85