



LES CONFLITS

PRÉVENTION ET RÉOLUTION

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

Comprendre les mécanismes générant des conflits interpersonnels.

Prévenir et apaiser les situations de tensions.

Désamorcer les conflits en utilisant l'outil DESC.

Améliorer la qualité de sa communication afin de construire et de maintenir une collaboration efficace.

PROGRAMME

A la source des conflits.

Les différents types de conflits.

Comment arrive-t-on à un conflit ?

Les comportements à éviter.

Gérer son stress et dédramatiser l'effet de l'agression.

Identifier et exprimer les besoins.

La méthode DESC pour sortir du conflit.

Améliorer sa communication pour prévenir les conflits.

PUBLIC : tous professionnels.

PREREQUIS : aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation.

DUREE : 2 jours, 14 heures.

« Tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait ». Marshall B. Rosenberg.

Vinciane BEJA
1172, route de Sainte Olive - 01990 RELEVANT
Tel : 06 83 82 93 16 - Mail : vinciane.beja@hotmail.com
www.consulting-vinciane-beja.fr
Siret : 52410320700022 - APE : 8559B