

MANAGEMENT

PERF-CONF-001 - Gérer un conflit

Contact : formation@silpc.fr

2 jours

Public : Personnes amenées à gérer des solutions conflictuelles ou souhaitant communiquer efficacement

COMPETENCES VISEES

- Connaître les différents types de conflits et leurs circonstances de survenue
- Réagir efficacement face au conflit

PROGRAMME

- Identifier les étapes d'entrée en conflit
- Identifier les causes et carburants d'une situation de conflit
- Choisir d'éviter ou non le conflit
- Comparer les attitudes face au conflit
- Reconnaître et contrôler ses émotions en situation de conflit
- Adopter les attitudes de résolution de conflits
- Reconnaître les différentes personnalités
- Trouver le chemin des solutions

PRE REQUIS

- Aucun