

FORMATION INTER ENTREPRISE

LA GESTION DES CONFLITS ET MANAGEMENT DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

OBJECTIFS :

Parce que les conflits dégradent la performance de l'entreprise, changer de regard sur eux et adopter une communication constructive.

PRE REQUIS : aucun

Cette formation a pour objectifs de :

- Mieux connaître son style relationnel
- Prévenir et traiter les conflits par une meilleure communication
- Acquérir une démarche et des outils efficaces pour analyser et maîtriser les conflits

DUREE & DATES :

2 jours soit 14 heures

30 septembre et 1^{er} octobre 2021

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques et méthodologiques,
Exercices pratiques individuels,
Etudes de cas,
Remise d'un support pédagogique.

COUT :

690 € net / stagiaire

La formation aura lieu sur Brive, Limoges ou Guéret sous réserve du nombre minimum et majoritaire de participants.

Autre lieu et session possible : nous consulter

LIEU DE LA FORMATION :

CCI de la Corrèze – Campus INISUP (Brive)
CCI de la Dordogne (Périgueux)

PROGRAMME

I - Mieux se connaître et mieux connaître les autres

- Caractériser les situations sources de conflit
- Déterminer son profil comportemental face au conflit
- Déchiffrer ses freins à la communication
- Repérer et dominer ses états émotionnels
- Appréhender les différents comportements conflictuels

II - Optimiser sa communication pour sortir d'un conflit

- Pratiquer une écoute active: questionner, reformuler, vérifier la compréhension
- Apprendre à amorcer le dialogue et à faire passer des messages
- Identifier l'ensemble des paramètres verbaux, paraverbaux et non verbaux

III - La résolution de conflit

- Reconnaître les différentes phases de traitement du conflit
- Privilégier une critique constructive et positiver
- Pratiquer l'assertivité (l'affirmation de soi)
- Mettre en œuvre la méthode DESC



Contact Secteur Corrèze :

Aurélie CARRIAC

05 55 18 80 05

acarriac@correze.cci.fr



Modalités et délai d'accès : Inscription via le site de la CCI Dordogne ou par téléphone (coordonnées en bas de page). Accès en fonction des places disponibles, des délais de réponses de l'OPCO ou du financement choisi. Accès aux personnes en situation d'handicap



CCI DORDOGNE

Contact Secteur Dordogne :

Anais LAMOTHE

05-53-35-80-69

a.lamothe@dordogne.cci.fr