

Gestion de conflit

descriptif du cours

Les conflits font partie du processus de communication interpersonnel et, s'ils sont abordés comme des opportunités de développement, ils constituent un moment clé dans un échange professionnel. Or les attitudes sont diverses face aux conflits et les collaborateurs d'une même entreprise pourront réagir de manière diamétralement opposée à de tels stimuli. Il est donc essentiel que chacun d'entre eux puisse comprendre comment naît le conflit mais aussi comment faire de celui-ci une réelle opportunité de communication et d'amélioration d'une situation antérieure parfois toxique.

Ce cours a donc pour but de permettre aux participants d'acquérir des réflexes de communication assertive leur offrant des solutions concrètes, pragmatiques et faciles à mettre en place pour gérer leurs conflits professionnels. A cette fin, éléments théoriques et mises en situation pratiques alterneront tout au long de la formation.

objectifs d'apprentissage

A l'issue de ce cours, les participants seront en mesure de/d' :

- reconnaître les causes et les conséquences potentielles d'un conflit professionnel ;
- évaluer l'impact du conflit sur la communication ;
- identifier les caractéristiques d'une communication assertive et pratiquer cette dernière ;
- mettre en place un cadre de communication en tenant compte de leurs limites et besoins comme de ceux de leurs interlocuteurs ;
- gérer les aspects émotionnels inhérents au conflit ;
- expérimenter des techniques de négociation pour arriver à une situation gagnant-gagnant ;
- communiquer globalement plus efficacement.

public cible

Cette formation est ouverte à tous.

durée de la formation

1 journée avec un maximum de 12 participants.

FORMULAIRE D'INSCRIPTION

Document à compléter par le responsable d'équipe ou par le responsable de formation

Gestion de Conflit 26 Mars 2012

Je soussigné(e)

Nom	
Prénom	
Entreprise	
Position	
Téléphone	
Fax	
Email	
Adresse de facturation	

Confirme l'inscription de la / des personne(s) suivante(s) à la formation susmentionnée :

	Nom	Prénom	Position
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			

J'ai lu et j'accepte les conditions générales auxquelles est soumise la présente inscription.

Date et signature	
-------------------	--

Comment avez-vous pris connaissance de ce cours?

- site internet INFPC
- site internet fast training
- mailing de fast training ("save the date", ...)
- calendrier des Open course
- autre

Si autre, merci de préciser:

Merci de nous renvoyer ce document complété et signé par fax au 00352 22.55.99.99 ou au 00352 22.06.39

Conditions générales

Coût

Toute journée de formation désignée sous le vocable “open course” se monte à 400 euros (HTVA) par personne et par jour. Sont inclus dans ce prix la formation en elle-même, le support de cours, le matériel pédagogique ainsi que le déjeuner.

Payement

Tout payement est dû à l'issue de la formation et doit être réalisé dès réception de la facture.

aux participants.

Contact

Pour toute information complémentaire, merci de contacter votre Training Coordination Manager aux coordonnées suivantes :

Telephone: +352 22.55.99.50

Fax: +352 22.55.99.99

Email: info@fasttraining.eu