

## MG 2 GESTION DES CONFLITS

### Objectifs :

- Analyser et gérer les situations de conflits
- Identifier les enjeux pour l'entreprise
- Communiquer positivement pour rétablir un climat de confiance
- Négocier un accord gagnant-gagnant pour préserver la relation

### Programme :

- Analyser la situation de conflit
- Les enjeux pour l'entreprise
- La communication efficace et convaincante
- Négocier un accord

### Méthodes pédagogiques :

Les méthodes pédagogiques utilisées privilégient largement la dynamique de groupe et se basent principalement sur des productions qui reprennent des situations vécues.

Les participants mettent en pratique progressivement les outils et méthodes acquises.



### **Public Concerné**

Collaborateur en contact avec les clients

### **Pré requis :**

Aucun

### **Durée de la formation**

2 jours soit 14 heures

### **Lieu**

A définir

### **Nombre de stagiaires**

6/8 personnes

### **Méthodes**

Active et participative

### **Techniques et outils utilisés**

- ✓ Apports théoriques et support
- ✓ Pédagogie participative