



Email: info@smartfuture.tn



Téléphone : (+216) 70 100 500

L'anticipation des conflits et des litiges

2023

1 jours

+ 20 ANNÉES
d'expériences
à votre service

Smartfuture

FORMATION



Smartfuture

Business | Education | Training | Solutions



www.smartfuture.tn

[@](#) [f](#) [v](#) [in](#) / smartfuture.official

Adresse : 47 Av. Mouaouia IBN ABI SOFIANE, EL MENZAH VI, 2091 ARIANA, TUNISIE

Durée:

1 jours

Formations dirigées par un instructeur

Objectif

- Découvrir l'agissement des conflits et ses étapes
- Prévenir, anticiper le conflit en appliquant des méthodes opérationnelles
- Admettre les principes de la communication verbale et non verbale
- Contribuer une communication constructive et positive pour éviter le conflit

Profil population cible

- Tout public souhaitant s'approprier les techniques permettant de gérer les conflits

Examen de certification

N/A

Prérequis :

Aucun prérequis n'est obligatoire ou conseillé pour suivre la formation anticiper et gérer les conflits



PROGRAMME





Plan du cours

Module 1

Appréhender la naissance d'un conflit et son fonctionnement pour mieux anticiper

- Savoir la définition et la typologie des conflits et comprendre les mécanismes d'une situation conflictuelle
- Concevoir les critères et les valeurs de l'autre pour mieux s'adapter
- Repérer les attitudes ou les réactions génératrices de conflits
- Assimiler les différentes phases d'un conflit pour mieux réagir

Module 2

Manifester positivement une communication dans le cadre d'un échange délicat ou complexe

- Retour sur les règles de la communication verbale et non verbale
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre, maîtriser le principe de la synchronisation
- Améliorer son attitude d'écoute et son empathie
- Reformuler et diagnostiquer la situation de manière à travailler sur une situation commune
- Distinguer ses messages désagréables

PROGRAMME



Module 3

Arrêter les comportements agressifs

- Sortir du cadre et gérer son stress, appréhender ses réactions pour adopter de nouvelles attitudes
- Savoir dire "non" et adopter une attitude déterminée
- Identifier une solution et préserver la relation avec son interlocuteur
- Témoigner le discernement, gérer ses émotions et se concentrer sur un objectif

PROGRAMME



Smartfuture



Make it
happen...



« we do it with quality »

    /smartfuture.official