



Journée thématique : gestion des conflits 7 heures

Objectifs

Se perfectionner en anglais pour mieux gérer les conflits.

Pré requis

Niveau intermédiaire

Public concerné

Tout public

1. Vocabulaire lié à la gestion des conflits.

2. Exprimer son désaccord.

- Exprimer son désaccord calmement.
- Exprimer son point de vue, contredire l'autre.
- Ramener l'autre à son point de vue. Partager une représentation commune.
- Exprimer son point de vue, son opinion.

3. Traiter les plaintes, les réclamations.

- Reformuler ce qui a été dit.
- Répondre à une plainte, à une réclamation.

4. Gérer les désaccords.

- Les sources de désaccord.
- Son propre comportement face à un conflit.
- Résoudre un conflit.