



GESTION DES CONFLITS

Formation Inter

- Référence : **COMCON1**
- Durée : 2 jours soit 14 heures en présentiel
- Tarif : 860€ HT - 1.032€ TTC
- Dates des formations : Consulter notre site

Formation Intra

- Référence : **COMCON2**
- Durée : 2 jours /Possibilité de personnaliser aux besoins spécifiques
- Tarif : Sur devis
- Dates : A définir ensemble

Objectifs pédagogiques

- Identifier les déclencheurs à la base des situations conflictuelles
- Développer ses compétences pour aborder les conflits avec plus de sérénité
- Acquérir des méthodes et des outils simples et efficaces pour traiter les conflits

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil de l'intervenant

- Formateur expérimenté en communication de la relation client

Public concerné

- Toutes les personnes qui rencontrent des situations conflictuelles dans le domaine professionnel et qui souhaitent acquérir une communication efficace pour les traiter favorablement

Outils et méthodes pédagogiques

- Vidéoprojecteur -Paperboard -Vidéos pour certaines séquences filmées
- Apports méthodologiques par le formateur (exposés/analyses/questions/réponses)
- Exercices avec questionnaires/tests de positionnement complétés par le participant et interpréter par le formateur
- Mises en situation des pratiques, des méthodes et des outils à partir des situations rencontrées par les participants
- Remise d'un support pédagogique

Programme de formation

COMPRENDRE LE MECANISME D'EMERGENCE DES CONFLITS

- Les caractéristiques et les enjeux d'un conflit
- Identifier les différentes raisons qui sont à l'origine de nos conflits
- Comprendre le processus qui conduit à l'escalade d'un conflit
- Détecter les signes avant-coureurs d'un conflit
- Identifier les impacts positifs et négatifs d'un conflit

ADOPTER UNE POSTURE DE COOPERATION

- Identifier les attitudes et les comportements qui pénalisent la coopération
- Développer son assertivité pour exprimer avec facilité ses attentes aux autres
- Rester maître de ses émotions pour réussir à construire un échange de qualité
- Apprendre à faire preuve d'empathie avec les autres

DEVELOPPER SA COMMUNICATION ANTI-CONFLIT

- Identifier la situation et les besoins par une écoute active
- Repérer les faits, les émotions et les points de vue
- Faites préciser certains points de vue selon les niveaux de langage
- Apprendre à donner un point de vue différent en respectant celui de son interlocuteur
- Parler de manière positive et constructive pour sortir du conflit

DÉSAMORCER LE CONFLIT

- Déployer la stratégie de résolution de conflit la mieux adaptée aux enjeux
- Appliquer le fil conducteur de la gestion de conflit par une approche efficace et constructive
- Détecter et désamorcer les comportements manipulateurs de certaines personnes
- Transformer le conflit en opportunité avec la méthode DESC
- Consolider les engagements pris avec un accord durable

ANTICIPER LES CONFLITS

- Analyser objectivement la situation pour identifier les améliorations à apporter
- Elaborer son plan d'action pour anticiper les situations conflictuelles

Modalités d'évaluations de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des nouveaux acquis en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud
- Remise d'une attestation de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après la formation pour mesurer l'impact en situation professionnelle

Délai d'accès INTER

- 10 jours avant la formation nous vous confirmons votre participation.

Délai d'accès INTRA

- 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : **ONISEP**, **AGEFIPH** et **FIPHFP**.