

Gestion des conflits

🕒 7h

📅 1 jour

💶 350€ net de taxes

Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Public

Personnes en relation avec la clientèle et exerçant dans le management d'équipe.

Objectifs de la formation

- Acquérir et utiliser des outils et des techniques pour améliorer ses capacités de prise en charge et adopter des comportements adaptés et efficaces lors des situations de conflits
- Transformer toute situation négative en situation positive afin d'optimiser la satisfaction des clients et des collaborateurs
- Mettre en place une stratégie positive de résolution de conflits en maîtrisant son émotion et le stress occasionné
- Diagnostiquer ses points forts et améliorables (formaliser un plan d'action)

Contenu de la formation

- **Définir la notion de conflit :**
 - Identifier les situations conflictuelles vécues par les participants
 - Analyser un conflit : causes, manifestations, stratégie des acteurs ; Acquérir la pleine conscience de ses propres fonctionnements (pensées automatiques, réactions émotionnelles, comportement, conséquences opérationnelles et relationnelles) ; Les trois niveaux de conflits
- **Gérer efficacement la situation conflictuelle :**
 - Distinguer la situation, la personne et son comportement
 - Déceler les facteurs objectifs et subjectifs
 - Mieux conserver sa stabilité émotionnelle face aux conflits (respiration consciente – visualisation mentale positive et posture corporelle)
 - Les comportements d'affirmation de soi par rapport aux comportements d'agressivité, de soumission ou de manipulation
 - Méthodologies et tactiques de résolution des situations difficiles (DESC ; CREDO ; Communication non violente...)
 - Pièges et erreurs à éviter

- **Résoudre le conflit :**

- Les clés d'un dialogue constructif : écoute, empathie, reformulation, recentrage...
- La mise à plat du différend – La négociation et les compromis réalistes
- Les mesures concrètes – le suivi des décisions prises

- **Optimiser son efficacité opérationnelle :**

- Prendre du recul pour garder son calme (gestion du stress et gestion émotionnelle)
- Oser communiquer et en parler : points clés du débriefing/retour d'expérience avec soi-même, avec sa hiérarchie, avec ses collègues
- Faire circuler l'information (équipe & hiérarchie)
- Homogénéiser les pratiques au sein des équipes

Modalités pédagogiques

L'intervention est construite comme un atelier intensif à partir de méthodes actives et participatives, basées sur l'étude et l'analyse des méthodes, pratiques et fonctionnements mis en œuvre sur le terrain, ainsi que des exercices complémentaires. Alternance de travail individuel et en sous-groupe (bilan-retour d'expériences ; préparation des mises en situation et études de cas), de séances collectives (mises en situation « jeux de rôles » suivies de debriefings, restitution des études de cas, retours d'expériences), ainsi que d'apports théoriques en fonction des besoins exprimés ou/et révélés.

L'intervention se décline en 5 temps :

- Effectuer un état des lieux (quiz initial – quiz final)
- Réfléchir sur sa pratique professionnelle afin de la faire évoluer
- Partager des préoccupations identiques et identifier les solutions appropriées
- S'entraîner par des séquences de « mises en situation – études de cas » afin d'optimiser le transfert de compétences
- Identifier des axes de progrès et formaliser ces engagements (plan d'action individuel)

Modalités d'évaluations

Durant et à l'issue de la formation, des quiz seront réalisés par le formateur auprès des stagiaires afin de vérifier les acquis des stagiaires.

Une attestation de formation sera remise à chaque stagiaire ayant suivi la totalité de la formation.

Modalités et délais d'accès

Formation en présentiel ou visioconférence

INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

INTRA : nous contacter

Une partie de nos locaux est adaptée pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes porteur d'un handicap, n'hésitez pas à nous contacter afin de voir ensemble les aménagements nécessaires.

Nos formateurs

L'ensemble de nos formateurs justifient d'une expérience reconnue dans le domaine du management.