

GESTION DES CONFLITS

PR2120829898

Comprendre les mécanismes et les déclencheurs des situations conflictuelles pour les éviter par anticipation.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout public amené à gérer des situations conflictuelles.

Modalités d'accès à la formation

Un entretien préalable permettra de s'assurer que les pré-requis pour cette formation sont bien atteints et que ce stage sera en mesure de répondre aux attentes de l'apprenant.

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les mécanismes et les déclencheurs des situations conflictuelles pour les éviter par anticipation.
- Contrôler les situations conflictuelles vis-à-vis de ses clients, collaborateurs, fournisseurs, collègues, public.
- Savoir gérer positivement l'agressivité d'autrui.
- Maîtriser ces différentes situations, en ayant un ressenti personnel positif.

Contenu de la formation

- Identifier la nature des conflits 2H
 - Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes.
 - Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs.
 - Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables.
 - En évaluer les enjeux et conséquences.
- La résolution de conflit 7H
 - Les étapes à suivre pour sortir du conflit.
 - Pratiquer l'Assertivité .
 - Comprendre l'autre dans un esprit "Gagnant-Gagnant".
 - Traiter positivement les objections.
 - Se définir un objectif acceptable pour les deux parties.
 - Construire sa sortie du conflit.
 - Conclure avec des éléments permettant de ne pas reproduire le même schéma ultérieurement.
- Savoir gérer l'agressivité 3H
 - Les origines de l'agressivité.
 - Différentes formes d'agressivité et leurs spécificités.
 - Ce qu'il faut éviter.
 - Les bonnes attitudes à avoir.
 - Comment garder son calme et son sang froid.
 - Déplacer l'agressivité de l'autre pour maîtriser le débat dans l'assertivité.
- Mettre en place une stratégie de préservation 2H
 - Savoir prendre du recul.
 - Être en congruence avec nos objectifs fondamentaux.

- Dominer ses états émotionnels.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est composée de formateurs chacun spécialisé dans leur domaine. Nos intervenants sont des professionnels de la formation, leur enseignement s'appuie sur les dernières évolutions technologiques. Leur expertise technique allée à leur expérience pratique et pédagogique leurs permettent de concevoir les exercices et les études de cas et d'animer eux-mêmes leurs formations.

Moyens pédagogiques et techniques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, un ordinateur par stagiaire équipé du ou des logiciels étudiés

Documents supports de formation projetés

Méthode démonstrative, interrogative et active

Etude de cas concrets

Orientation dans la prise de note

Fichiers informatiques exemples et un support de cours sont remis à chaque stagiaire.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Questionnaire de positionnement en amont de la formation

Exercices d'application. Mises en situation

Formulaire d'évaluation s'appuyant sur la réalisation de quiz, cas pratique et établi par le formateur

Evaluation de la satisfaction des apprenants en fin de stage

Nous pouvons également mener des enquêtes à froid pour évaluer la mise en oeuvre des acquis de la formation

Attestation de compétences remise sur demande

Lieu de stage

Formation en intra-entreprise en présentiel dans les locaux du client

Tarif H.T.

2100.00 €

Modalités et délais d'accès :

Démarches pour solliciter une formation en intra :

Nous contacter pour effectuer votre demande par téléphone au : **04 42 03 04 42** ou par mail : **formation@amrisformation.com**

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, nous sommes à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité. Merci de contacter notre référent handicap :

Gospel DAGOGO au **04 42 03 04 42** ou par mail à : **contact@ordinco.com**

Sanction Pédagogique

Attestation de compétences délivrée sur demande

Contact : 04 42 03 04 42

Date de création : 3 mars 2024