LA GESTION DE CONFLITS

Formation 2 jours - 14 heures

PUBLIC : Managers confirmés ou débutants et futurs managers amenés à gérer des situations conflictuelles.

PREREQUIS : pas de prérequis

DUREE DE LA FORMATION : 2 jours -14 heures

LIEU DE FORMATION : Vannes

DATE : à définir

OBJECTIFS PROFESSIONNELS DE LA FORMATION : A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

- Désamorcer l'agressivité d'un collaborateur, d'un client, d'accueillir une insatisfaction.
- Gérer les tensions, prendre en compte une demande, apporter une réponse.
- Développer un savoir-faire relationnel et des compétences d'écoute et de communication.
- Développer son intelligence émotionnelle afin de prévenir, limiter ou gérer les conflits.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Exposés théoriques, études de cas concrets issus de l'expérience des stagiaires, échanges d'expériences, jeux de rôles.

ANIMATION : La formation est assurée par Nadine Le Meut, formatrice et coach professionnelle expérimentée.

SUIVI DE LA FORMATION : Feuille d'émargement.

VALIDATION DE LA FORMATION : Attestation de présence.

EVALUATION DE LA FORMATION : Echanges avec la formatrice en cours et en fin de formation sur le niveau d'atteinte des objectifs définis. Fiche d'évaluation à chaud remise au stagiaire en fin de formation

PROGRAMME DE LA FORMATION

LES ENJEUX DE LA GESTION DE CONFLIT

Les conséquences d'un conflit mal géré
Les aspects positifs de la gestion de conflit

LA DYNAMIQUE D'UN CONFLIT

Les différents types de conflits
L'analyse du conflit dans sa complexité
Les attitudes face au conflit

LA GESTION DE CONFLIT

Agir en prévention et adopter une attitude professionnelle
Accueillir une insatisfaction, clarifier la demande, identifier les besoins
Repérer les tentatives de solutions qui ne fonctionnent pas
Maitriser les différentes phases d'un entretien de résolution de conflit
Utiliser le modèle d'intervention systémique pour débloquer une situation

DEVELOPPER DES COMPETENCES RELATIONNELLES ET DE COMMUNICATION

Les jeux psychologiques : le triangle dramatique
Les présupposés de la PNL (Programmation Neuro Linguistique)
La communication verbale et non verbale
Développer l'écoute active, la reformulation
Maitriser les techniques de questionnement
S'adapter au « modèle du monde » de l'autre

L'IMPORTANCE DES EMOTIONS DANS LA GESTION DU CONFLIT

S'affirmer, gérer son stress, contrôler ses réactions face à ses collaborateurs
Décoder le message des émotions
Développer la conscience et l'intelligence émotionnelle

Bulletin d'inscription formation

Coordonnées

Nom : ..... Prénom : .....

Nom de l'entreprise : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Nom du responsable formation ou RH : .....

Mail : ..... Tél. : .....

Formation

Intitulé de la formation : .....

Date et lieu de la formation : .....

Coût et conditions de règlement de la formation

Coût de la formation : .....

Règlement par l'entreprise : à réception de la facture **(au plus tard 3 jours avant le début de la formation)**

N° adhérent OPCA : .....

Nom et adresse de l'OPCA : .....

Date :

Signature et cachet :