

2 jours



Publics concernés

- Toutes personnes qui rencontrent des situations à potentiel conflictuel avec des clients ou collègues.

Pré-requis

- Aucun.

Objectifs

- Comprendre et identifier les principaux types de conflits et comportements conflictuels
- Analyser ses propres pratiques : repérer ses points forts et ses points à améliorer dans la communication interpersonnelle et en groupe des situations délicates à explosives
- Adopter une attitude constructive en situation de conflit
- Utiliser une méthode éprouvée de gestion des conflits

Supports pédagogiques

- Pendant la formation, chaque participant utilise un support qui reprend les concepts et différents points traités et des exercices d'application et d'entraînement.

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et de séquences jouées et débriefées. Des exercices individuels et collectifs sur les concepts théoriques.

Contact

- Pour toute question concernant cette formation, contactez nos conseiller(e)s formations :
Par téléphone : 01 47 39 02 02
Par mail : info@agiliterh.fr

Savoir gérer les situations délicates à conflictuelles

*Dans votre activité vous rencontrez des situations de gestion de conflits avec des clients, des utilisateurs ou des collègues. Vous **souhaitez améliorer votre capacité de communication et de négociation dans ces situations délicates**. Cette formation vous permettra d'identifier **les comportements qui apaisent** et ceux qui précipitent les situations délicates, de repérer ceux que vous pouvez changer et d'utiliser une **méthode simple pour optimiser vos chances de réguler en peu de temps** le conflit latent ou déclaré.*

Contenu

Faire l'inventaire des manifestations du stress vécu comme négatif

- Identification des facteurs de stress dans le quotidien

Comprendre l'origine des conflits

- Comprendre les origines possibles d'un conflit (de personne, autour d'un motif, d'une situation)
- Identifier les comportements conflictuels, détecter les manifestations de tensions, diagnostiquer leur gravité
- Savoir communiquer pour anticiper l'existence du conflit et pour clarifier les désaccords mutuels

Situer son profil de « gestionnaire de conflit »

- Connaître la typologie des conduites inefficaces (fuite, agression, manipulation)
- Adapter son style en fonction des situations
- Pratiquer l'assertivité et la dialectique

Construire une stratégie de gestion des conflits

- Savoir s'adapter à son interlocuteur au contexte, aux enjeux
- Gérer la bonne distance : ne pas rentrer dans le jeu de l'autre
- Intervenir de façon constructive pour faire progresser son interlocuteur
- Trouver les bonnes solutions (négociation, médiation, décision hiérarchique)
- Savoir dire non quand c'est nécessaire
- S'entraîner à la méthode DESC

Les outils de base de la communication

- Développer le verbal et le non verbal pour une meilleure compréhension
- Savoir argumenter efficacement : à l'aide des faits, des concepts, et du registre émotionnel
- Savoir créer les conditions du dialogue : l'écoute active, la reformulation, les questions ouvertes, la gestion des silences ...