

Mod 209- ANTICIPER ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Domaine : Management

Thème : Management

Formacode : 15034

Durée en heures et en jour : 14 heures - 2 jours

Modalité de la formation : Présentiel – Intra ou Inter-entreprises

Public cible : Toute personne en contact avec la clientèle, tout manager susceptible d'être soumis à une relation conflictuelle. Tout public

Nombre de personnes min et max : intra : 1 à 10 personnes, inter : 2 à 10 personnes

Objectifs :

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Mieux se connaître pour anticiper et gérer les situations de conflits
- D'identifier les différentes sources de conflits et les désamorcer
- Dissocier la part liée à l'émotif et les éléments rationnels dans un conflit.
- Suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

Programme :

Le process du conflit

Apprendre à repérer les différents types de conflit : intra et inter personnel, intra et inter groupe, organisationnel

Comprendre les raisons et les origines des situations conflictuelles

Analyser son attitude, ses comportements refuge face au conflit et identifier les comportements inefficaces

La gestion du conflit

Analyser et décomposer la situation, cerner son interlocuteur

La communication verbale et non verbale

Identifier ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices

Maîtriser l'agressivité de son interlocuteur

La méthode DESC : les 4 phases (Décrire – Exprimer – Solutionner – Conclusion positive)

L'écoute active - La reformulation

La sortie du conflit

Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution.

Savoir dire non, faire face aux objections en gardant une relation client positive

Le recadrage positif.

Identifier des repères pour préserver sa relation dans la durée

Retour à un climat de confiance.

Le repositionnement « gagnant/gagnant »

Mises en situations, jeux de rôles, échanges à partir de situations vécues par les apprenants

Prérequis : Aucun prérequis

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

1. Modalités techniques : supports pédagogiques, ordinateur et vidéoprojecteur, visuels, paperboard. Un livret synthétique de la formation et des documents annexes seront remis aux participants.
2. Modalités pédagogiques : Présentations et explications du formateur. Echanges avec les participants. Mise en situation, découverte, expérimentation. Réflexion sur ses pratiques, identification des problématiques, plan d'action réaliste après formation.
3. Modalités d'encadrement : le formateur transmet des bases théoriques, accompagne les travaux individuels et de groupe, évalue la compréhension en cours de formation, réalise des ajustements.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Une fiche d'appréciation est remplie par chaque participant en fin de formation pour évaluer leur niveau de satisfaction.

Modalités d'évaluation des connaissances :

L'évaluation des connaissances individuelles est réalisée

- en début de formation par un QCM,
- pendant la formation lors d'exercices pratiques, de jeux de rôle
- à l'issue de la formation par un QCM.