



GERER LES CONFLITS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à utiliser une parfaite communication entre vos services, de prendre du recul pour analyser les situations. Vous serez capable de ne pas vous laisser submerger par vos émotions et de négocier pour sortir d'un conflit.

CONTENU DU PROGRAMME

1. Les catégories de conflits

- Les conflits clients
- Les conflits inter-services
- Les conflits interpersonnels

2. Les sources de conflits

- Les malentendus et les non-dits
- La confusion entre les besoins et les solutions
- Les divergences de point de vue entre services
- Les exigences de chacun

3. Les comportements à adopter pour prévenir et gérer les conflits

- Développer son écoute
- Observer ses besoins et ceux des autres
- Comprendre et maîtriser ses émotions
- Faire preuve d'empathie
- Établir une bonne communication
- Être dans une dynamique de résolution de problème
- Se respecter et respecter les autres pour une meilleure coopération
- Eviter certains comportements

4. Les méthodes pour traiter les conflits

- Les différentes stratégies et techniques possibles
- L'art de la négociation pour sortir du conflit

METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

Durée & Tarif

1 jour – 7 heures

INTER : prix catalogue /pers.

INTRA : nous contacter

Modalités et délais d'accès

Formation en présentiel

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

INTRA : nous contacter

Public visé

Toute personne amenée à gérer des conflits

Pré requis

Compréhension du français
Test de positionnement initial

Lieu

ASFOREST ou en entreprise
Disponible en FOAD

Dates de session

Voir catalogue

