



Prérequis

- ▶ Maîtriser les bases de la communication.

Pour qui

- ▶ Toute personne quelles que soient leurs fonctions dans l'entreprise, qui souhaitent anticiper ou désamorcer des situations de tensions ou de conflits avec la clientèle.

Méthode pédagogique

- ▶ 50 % théorie 50 % pratique



1 Journée
7h présentiel

Dans vos locaux
ou
Classe virtuelle

8 à 12 personnes
maximum

Objectifs professionnels

- ▶ Reconnaître les sources, facteurs et processus favorisant, renforçant, précipitant et déclenchant des conflits en vue de les prévenir et/ou de les gérer
- ▶ Connaître son mode de fonctionnement dans une situation de tension
- ▶ Développer des comportements assertifs pour désamorcer les tensions
- ▶ Comprendre les enjeux et les rôles des acteurs du conflit
- ▶ Apprendre à gérer de façon proactive les situations conflictuelles

Plan de cours

- ▶ Mon comportement face au conflit : fuite, attaque, manipulation, assertivité
- ▶ Prendre conscience et détecter les mécanismes du conflit à partir des situations vécues
- ▶ Savoir reformuler le conflit comme un problème commun à résoudre
- ▶ L'expression et la canalisation des ressentis émotionnels
- ▶ L'importance d'une communication assertive et du juste positionnement lors de ces situations
- ▶ S'initier à différentes approches facilitant la gestion des conflits afin de les ancrer dans la réalité des situations conflictuelles : AT Analyse Transactionnelle/ CNV Communication Non Violente/ PNL programmation Neuro Linguistique
- ▶ Élaboration d'une méthodologie de résolution de problèmes et de médiation (communication positive, écoute active, empathie)

Évaluation

- ▶ Débriefing individuel et collectif.
- ▶ Évaluation à froid par l'intranet de l'entreprise.
- ▶ Contrôle de l'appropriation des outils.