

Prévenir et Gérer les conflits

🕒 14h 🌐 Tout public ✅ Prérequis : Aucun 📄 Document transmis : Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Détecter les indices pré conflictuels et les signaux d'alarme
Accueillir les demandes et les revendications
Apaiser les tensions et surmonter les effets de l'agression
Analyser les litiges traités pour progresser

CONTENU

Les conflits

Les différents types
Les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme
Repérer le malaise
Détecter l'attente due, le besoin de reconnaissance
Distinguer les attitudes qui peuvent provoquer un conflit
Traiter les demandes et les revendications

Traitement du conflit

Identifier les causes et déterminer les conséquences, cerner les enjeux réels
Evaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud"
Clarifier et crédibiliser l'objectif
Les échanges : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression
Débloquer la situation, reprendre l'initiative
Sortir du conflit

Résolution du conflit

Les intérêts en présence
Différencier négociable et non négociable
Marge de manœuvre, déterminer les options praticables
Arbitrer, élaborer des procédures de concertation
Prendre du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre
Changer le conflit destructeur en confrontation productive
Traiter les objections, intégrer l'expérience acquise pour se prémunir des éventuelles répétitions du conflit

Retour d'expérience

Partages : situations conflictuelles vécues
Analyse des différentes situations
Intégrer l'expérience acquise pour se prémunir des éventuelles répétitions du conflit

MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel ou en distanciel, en Visio avec un formateur

Suivi des actions à distance : les échanges et travaux réalisés seront en corrélation avec les objectifs pédagogiques, les séances seront notifiées auprès d'Elli'Up par le formateur, l'apprenant signera les attestations de présence correspondantes, Elli'Up est joignable par téléphone ou mail

Apports théoriques et pratiques

Travaux personnels

MATERIEL A PREVOIR

Support permettant la prise de note

MODALITE D'EVALUATION

Evaluation continue des acquis à l'oral

Formulaire d'évaluation de la formation