

OBJECTIFS

Identifier les prémices de conflits.
Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
Réguler et sortir des conflits.
Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver confiance.

PUBLIC

Tout public.

PRÉREQUIS

Pas de prérequis.

OUTILS ET METHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

Point en amont de la formation avec restitution du besoin client.
Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique.
Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.

MOYENS D'ENCADREMENT DE LA FORMATION

CCI Formation s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permet l'ancrage en temps réel. Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques.
Vidéo-projection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.

LIEU DE FORMATION

CCI FORMATION – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ
Cette formation est possible en présentiel ou en distanciel grâce à une connexion avec votre ordinateur ou votre smartphone

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Inscription directe via son CPF - www.moncompteformation.gouv.fr/
Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session
Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session

CONTACTS

Téléphone : 03 87 39 46 66
Mail : formationcontinue@moselle.cci.fr

ACCESSIBILITE



CCI Formation Metz est totalement accessible aux personnes en situations d'handicap
Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations d'handicap

PROGRAMME

Comprendre le conflit

Identifier les causes, les origines
Repérer les « déclencheurs »
Comprendre les mécanismes
Déterminer les conséquences et les enjeux

Faire face au conflit

Évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur conflictuel, clarifier, crédibiliser l'objectif, dédramatiser
Surmonter les effets de l'agression
Rappeler les règles
Savoir dire « non ».
Utiliser le « oui mais » et le « non car »

Résoudre le conflit

Repérer les intérêts en présence
Différencier le négociable et le non négociable
Définir la marge de manœuvre
Les comportements physiques et verbaux qui apaisent : attitudes, gestes, choix des mots
Les techniques de prise de recul pour contenir et se contenir
Formuler, reformuler

Les différentes situations de conflit

Avec un collègue, un collaborateur, un supérieur hiérarchique, un client

Se préserver des conflits

S'appuyer sur l'expérience acquise pour éviter de reproduire le conflit
Dominer ses états émotionnels
Développer l'écoute au quotidien

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de formation individualisée.

DATES Site de Metz (autre sur demande)

4, 5 février 2021
1, 2 juillet 2021
7, 8 octobre 2021

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum : **8 participants**

POUR ALLER PLUS LOIN

Communiquer efficacement.