

GÉRER LES RELATIONS CONFLICTUELLES

Pour maintenir la cohésion de votre équipe

>> Pour qui ?

Toute personne en situation de communication, de contacts clientèle / fournisseurs, relations transverses, management...

>> Pré-requis ?

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur la communication intrapersonnelle.

>> Pour quels résultats ?

- Repérer les tensions et anticiper les situations conflictuelles.
- Analyser les causes d'un conflit.
- Savoir gérer et sortir d'un conflit.
- Gérer l'après conflit.

>> Programme :

Comprendre les mécanismes du conflit :

Définir les causes génératrices de conflits.

Identifier les différents types de conflit.

Mesurer l'impact de son comportement et sa responsabilité dans un conflit.

Anticiper les tensions et les situations conflictuelles.

Gérer les situations conflictuelles :

Quelques principes pour faire émerger les conflits latents.

Résoudre les conflits en utilisant la démarche adaptée : négociation, régulation, arbitrage.

Gérer un conflit dans lequel vous êtes impliqué

Quelques outils et méthodes pour réguler un désaccord, gérer l'émotionnel (mises en situation).

Développer une écoute active.

Oser et savoir dire, adopter un langage positif, factuel...

Exprimer des critiques constructives.

Gérer un conflit entre deux personnes

Adopter une position de régulateur/ médiateur.

Appliquer une méthodologie en 7 étapes.

Faire émerger des solutions avec les personnes présentes.

Formaliser les accords définis lors d'un conflit

Créer les conditions de retour à la normale et assurer le suivi.

>> Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Pragmatique et concrète, la formation est constituée de 70 % de mise en application et de pratique, soit à partir de situations exposées par les participants, soit sur la base de cas proposés par l'intervenant.

Un livret pédagogique reprenant l'essentiels des connaissances à acquérir sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation.



18 rue Pasquier
75008 Paris
Tél : 01 84 80 06 75
E mail : paris@vakom.fr
Web : www.vakom.fr

CAP ET MOTIVATION SAS au capital de 5 000 euros,
Entreprise indépendante franchisée VAKOM
RCS Paris 790 069 728
SIRET 790 069 728 00026
Code APE : 7022 Z
TVA Intracommunautaire : FR 34 790 069 728
Déclaration d'activité enregistrée sous le N°
11 75 49850 75* auprès de la Préfecture de la
Région Ile de France

La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

* Optionnel : Un MOOC est un module e learning disponible durant un an avec des contenus théoriques, des exercices et des vidéos.

>> Moyens de suivi de l'exécution de l'action et appréciation des résultats :

Feuille d'émargement signée par les stagiaires et le formateur par demi-journée.

Evaluation de satisfaction de fin de formation renseignée par chaque stagiaire.

Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances acquises au cours de la formation.

Auto-positionnement des compétences avant et après la formation.

>> Les plus de cette formation :

De nombreuses mises en application concrètes, basées sur les cas proposés par les participants.

>> Format :

1 journée soit 7 heures.

>> Lieu :

VAKOM PARIS, 33 Avenue du Maine, 75015 Paris.

>> Tarif interentreprises :

520 euros HT par personne - (Réalizable en intra entreprise)

610 euros HT par personne avec un MOOC* - (Réalizable en intra entreprise)

Tarif indicatif de vente du 1/01/2021 au 31/12/2021

>> Calendrier :

- 12 mai 2021
- 6 septembre 2021
- 4 novembre 2021
-



LE SENS
DE L'HUMAIN

18 rue Pasquier
75008 Paris
Tél : 01 84 80 06 75
E mail : paris@vakom.fr
Web : www.vakom.fr

CAP ET MOTIVATION SAS au capital de 5 000 euros,
Entreprise indépendante franchisée VAKOM
RCS Paris 790 069 728
SIRET 790 069 728 00026
Code APE : 7022 Z
TVA Intracommunautaire : FR 34 790 069 728
Déclaration d'activité enregistrée sous le N°
11 75 49850 75* auprès de la Préfecture de la
Région Ile de France