



TRAINING 4 SUCCESS

# GESTION DE CONFLITS

(MOD\_2019044)

## TARIF :

- Intra-entreprise : 1600 € HT
- Inter-entreprises : *nous consulter*

## ACCESSIBILITE PMR :

- En fonction des locaux

## PUBLIC VISE :

- Manager
- Toute personne en contact avec de la clientèle

## OBJECTIFS VISES :

- Comprendre et analyser les origines et les mécanismes du stress
- Acquérir des outils pratiques pour gérer des situations chargées émotionnellement

## MODALITE D'EVALUATION :

- Mise en situation
- Quizz

## METHODE PEDAGOGIQUE

### UTILISEE :

- Paperboard
- Ordinateur
- Vidéo
- Echanges de pratiques

## VALIDATION DE LA FORMATION :

- Quizz en fin de formation

## COMPETENCES :

- Améliorer la performance de l'équipe
- Ecouter
- Gérer le stress
- Gestion des émotions
- Apprendre à utiliser le DESC
- 

## DUREE :

- 1 jour (7h)

## PROGRAMME

### 1. L'impact de ma personnalité sur l'autre

- Atouts et inconvénients des différentes caractéristiques dominantes de personnalité
- Impact en situation d'échange
- Impact en situation de tension / conflit
- Mieux comprendre pour mieux réagir

### 2. Nos axes de vigilance en communication

- Le rôle des étiquettes, des préjugés, des a priori dans les tensions, les conflits
- Mesures correctives, adaptation du discours pour éviter les conflits, voire les dépasser
- Oser demander et "vendre" certaines conditions
- Oser dire "non" et rendre le refus acceptable pour l'interlocuteur

### 3. L'écoute

- L'importance de l'écoute
- Une mauvaise écoute, quelles conséquences ?
- Utilisation d'outils de prise de recul issus de la Sophrologie

### 4. Ecouter, prendre en compte les critiques et surmonter les conflits

- Identification des situations génératrices de tension
- Acquisition de réflexes pour désamorcer le conflit
- Critique constructive encouragée pour faire face à une critique injustifiée
- Gestion de situation conflictuelle

