RENCONTRONS-NOUS !

05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD

AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026

DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE | COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION | RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES | DÉVELOPPEMENT PERSONNEL | SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL | LANGUES ÉTRANGÈRES

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC SES CLIENTS

1 / 4

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

Apprendre à anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs.

- Améliorer ses talents de négociateurs et gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables.
- Gérer ses émotions, et son stress face à des situations conflictuelles.
- Développer sa capacité d'écoute

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Ecoute active, PNL, tests de personnalité afin de mieux se connaitre, mise en situation, exercices, jeux de rôle.

Programme

S'AFFIRMER

1. Découvrir les bases de l'affirmation et de l'aisance

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

Public
Toute personne devant s'affirmer face à des situations conflictuelles et à des interlocuteurs difficiles.

Prérequis
Aucun

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de formation

Type de formation / stage
Intra/Inter/ Accompagnement individuel

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC SES CLIENTS

- Comprendre les raisons qui nous empêchent parfois d'être affirmé ; ce qui nous prive de nos capacités.
- Apprendre à gagner en affirmation, en confiance en soi, en mobilisation de ses ressources.
- Savoir sortir de l'hésitation, savoir choisir, décider et agir.
- Découvrir comment diminuer, mieux gérer la pression et le trac.
- Changer et positiver l'image que l'on a de soi :
    - Interrompre mentalement les messages négatifs que l'on s'envoie (et que l'on envoie).
    - Reconnaître ses réussites et ses ressources. Prendre appui sur elles pour se convaincre de soi-même et s'affirmer.

2. Gérer ses émotions, ses actes

- Découvrir l'impact de sa respiration, de ses postures corporelles, de sa voix sur ses propres émotions et sur la maîtrise de ses actes, de ses comportements.
- Apprendre à utiliser sa respiration, ses postures et sa voix pour mieux gérer son trac, son stress, son énervement, son impact sur les autres.
- Accéder à ses ressources et à une attitude affirmée de plus en plus instantanément.
- Savoir se donner des déclencheurs pour accéder rapidement à ses ressources, à son affirmation, même dans des situations difficiles.

GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

1. Analyser les désaccords

- Les indicateurs de conflits.
- Les conflits ouverts et fermés.
- Typologie des rapports de force.
- L'instauration du conflit.
- Les facteurs du conflit, la peur, la force, l'équité.
- Le centre du conflit.
- La durée.

2. Les causes de désaccords professionnels

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC SES CLIENTS

- Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures.
- Conflits d'intérêts, de valeurs, de rôles...
- Pression des échéances, des imprévus.
- Non-participation aux décisions.
- Abus de pouvoir.
- Manque de communication, d'information.

3. Les attitudes face aux conflits

- Les comportements spontanés.
- Repérer ses préjugés, ses croyances.
- Gérer et maitriser ses émotions.
- Identifier ses comportements dans les situations conflictuelles et difficiles.
- Développer la confiance en soi et son aisance relationnelle.

4. Approche constructive de résolution des conflits

- La spirale de l'agressivité.
- Les comportements efficaces et inefficaces.
- La phase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes.
- La recherche des solutions, la phase des enjeux.
- Savoir sortir des situations de blocage.
- Les compromis gagnant/gagnant.
- Le contrat commun et l'après conflit.

5. L'arbitrage, la médiation et l'affirmation

- Les six étapes de la médiation.
- Mener une négociation avec son interlocuteur.
- S'affirmer : savoir dire NON, prendre des décisions, trancher.

6. La prévention des conflits

- Exprimer les désaccords, clarifier.
- Traiter les revendications, gérer les tensions.

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC SES CLIENTS

- Faire face aux tactiques, aux critiques.
- Travailler avec une personne difficile.
- Favoriser la cohésion dans une équipe.
- Savoir anticiper les conflits.