CCI FORMATION

ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS

Attestation de compétences
Certificat de réalisation

DATE(S)

A déterminer

LIEU

CCI DU CHER
Avenue d'Issoudun
1800 BOURGES

DURÉE

2 jours soit 14h

PUBLIC(S)

Personne confrontée à des situations professionnelles suceptibles de présenter de fortes tensions relationnelles, des conflits, voire de la violence et de l'agressivité

TAUX*

Taux de satisfaction	100%
Taux de certification	*non concerné*
Taux de rupture	*non concerné*
Taux d'insertion à 3 mois	*non concerné*
Taux d'insertion à 6 mois	*non concerné*
Taux de poursuite d'étude	*non concerné*

**Calculs sur 2022*

OBJECTIFS

- Reproduire des techniques simples pour débloquer des situations conflictuelles et résoudre des problèmes
- Anticiper et limiter les tensions par un décodage adapté
- Sortir des conflits en négociant gagnant-gagnant de manière à travailler ensemble et efficacement
- Traiter les objections, les conflits avec les clients, partenaires de l'entreprise tout en préservant l'image de l'entreprise
- Agir face à l'agressivité en milieu professionnel

COMPÉTENCES VISÉES

- Origines et les différents types de conflits
- Méthodologie de résolution de conflits
- Savoir-faire et savoir-être adaptés dans les échanges interpersonnels

MODALITÉS D'ACCÈS

- Bulletin d'inscription
- Entretien d'étude du besoin
- Questionnaire de positionnement
- Convention de formation
- Clôture des inscriptions 15 jours avant

CCI FORMATION 18

ACCESSIBILITE HANDICAP

L'établissement étudie au cas par cas les besoins spécifiques des candidats afin de mobiliser les moyens nécessaires pour compenser les conséquences d'un handicap.
Contactez notre référente handicap en amont de votre formation.

Nathalie BONNARD
nathalie.bonnard@cher.cci.fr
02 48 67 55 55

TARIFS

690€/personne (Net de TVA)
Prise en charge OPCO sous conditions

CONTACTS
CCI FORMATION 18

Diane HAPPE
Fadila EL MEZOUARI

cciformation18@cher.cci.fr | 02 48 67 80 64
CCI du cher - Avenue d'Issoudun
CS 70237 - BOURGES CEDEX
cher.cci.fr

PRÉREQUIS

Aucun

PÉDAGOGIES & MOYENS

- Intervenant.e.s professionnel.le.s et issu.e.s du secteur
- Participative et directement opérationnelle
- Exercices de mise en situation et jeux de rôle
- Distanciel possible si conditions l'exigent
- Groupe de 5 à 12 personnes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Test final

Date de mise à jour : Mai 2023

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION*

**Des modifications peuvent intervenir pour répondre au mieux aux attentes de l'entreprise et des salarié(e)s formée(e)s.*

Anticiper et gérer les conflits	Nb d'heures
Connaitre les origines et les déclencheurs des conflits :	
Les faits, croyances, opinions, préjugés, les filtres personnels et culturels	
L'importance de l'émotionnel dans les conflits	
La typologie des conflits dans l'entreprise	
Savoir analyser un conflit :	
L'analyse des composantes du conflit : l'analyse claire et objective de la situation	
La dimension psychologique : les rapports de pouvoir, les différentes personnalités	
Les catégories de gens difficiles	
Préparer et conduire sa stratégie de résolution :	
Les techniques et stratégies de résolution des conflits : recadrage positif, changement de plan	
L'utilisation des techniques d'affirmation de soi face à des interlocuteurs difficiles	
La stratégie gagnant-gagnant	
Utiliser les outils de communication de situation conflictuelle :	
L'écoute active, la reformulation	
La stratégie de questionnement	
La communication non-verbale	
Savoir gérer son stress :	
Rester maitre de ses émotions	
Apprendre à agir plutôt qu'à réagir	
Penser de façon positive et constructive : penser « solutions »	
Sous-total	14h

Date de mise à jour : Mai 2023

CONTACTS CCI FORMATION
cciformation18@cher.cci.fr
CCI du cher - Avenue d'Issoudun CS 70237 BOURGES CEDEX
cher.cci.fr

BOOSTEZ VOS COMPÉTENCES AVEC CCI FORMATION
CCI CHER
1er ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES