



ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS



Attestation de compétences
Certificat de réalisation

DATE(S)

Du 9 au 10 septembre 2024

LIEU

CCI DU CHER
Avenue d'Issoudun
18000 BOURGES

DURÉE

2 jours soit 14h

PUBLIC(S)

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

OBJECTIFS

- » Apprendre des techniques simples pour débloquer des situations conflictuelles et résoudre des problèmes
- » Savoir 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

- » La connaissance des origines et des déclencheurs de conflit
- » L'analyse d'un conflit
- » L'utilisation des outils de communication de situation conflictuelle
- » La gestion du stress

EMPLOIS VISÉS

- » Optimisation des outils et pratiques dans ses missions quotidiennes

MODALITÉS D'ACCÈS

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



TAUX*

Taux de satisfaction	94,80%
Taux de certification	100%
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

*Taux de satisfaction global des formations du parcours développement des compétences calculé en 2023

ACCESSIBILITE HANDICAP

Etude des besoins spécifiques
au cas par cas
Aide à la constitution des dossiers
Adaptations spécifiques.
**Contactez notre référente handicap
pour plus d'informations :**



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

TARIFS

800€/personne (Net de TVA)
Prise en charge OPCO sous conditions

CONTACTS CCI FORMATION¹⁸

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

- » Intervenants professionnels et issus du secteur
- » Participative et directement opérationnelle
- » Activité centrée sur les spécificités de l'entreprise
- » Distanciel possible si conditions l'exigent
- » Groupe de 5 à 12 personnes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- » Evaluation de l'acquisition des compétences via des mises en pratique et exercices pendant la formation
- » Evaluation de la formation à chaud par chaque participant
- » Evaluation à froid (entre 3 et 6 mois)
- » Evaluation par l'intervenant du groupe et de la bonne acquisition des compétences + réponse aux objectifs



PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION*

*Des modifications peuvent intervenir pour répondre au mieux aux attentes de l'entreprise et des salariés formés.

Les modules

1. 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

2. 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

3. PRÉPARER ET CONDUIRE SA STRATÉGIE DE RÉOLUTION

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

4. UTILISER LES OUTILS DE COMMUNICATION DE SITUATION CONFLICTUELLE

L'écoute active, la reformulation

La stratégie de questionnement

Le choix des mots

La communication non-verbale

5. SAVOIR GÉRER SON STRESS

Rester maître de ses émotions

Apprendre à agir plutôt qu'à réagir

Penser de façon positive et constructive : penser « solutions »