

**2 JOURS**

Présentiel 14h

ANTICIPER ET GÉRER POSITIVEMENT LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

**PUBLICS CONCERNÉS**

- Tout public

**PRÉ-REQUIS**

- Aucun

**OBJECTIFS**

- Savoir comment se forme une situation de crise et découvrir des clés pour anticiper, dégonfler et gérer le conflit tout en préservant la relation
- S'entraîner dans la résolution de conflits.

**MÉTHODES
PÉDAGOGIQUES**

Centrée sur la mise en pratique. (80%) Les participants appliquent les outils et méthodes lors d'ateliers, de simulations et jeux de rôles.

**SUPPORTS
PÉDAGOGIQUES**

- Support complet avec les concepts et les exercices d'entraînement - des Quizz et un Plan de Progrès individuel.

Préserver la relation client en situation de crise demande de mobiliser beaucoup d'attention, d'écouter la situation, soi et l'autre, de prendre de la hauteur alors que les agressions et les émotions font lever des réactions, de mettre en œuvre une posture assertive pour accueillir l'inconfort de la crise et la gérer en préservant le lien avec ses interlocuteurs. Ce stage vous apporte des clés pour lire la situation sous un angle global et apaiser la relation.

PROGRAMME DÉTAILLÉ**1. COMMENT NAISSENT LES CONFLITS ?**

- Les causes des conflits
- Les signaux à observer pour bien anticiper et prendre à temps des décisions d'action

2. COMMENT COMPRENDRE ET GERER LES SIGNAUX DE CRISE ?

- Le triangle de Karpman: persécuteur, victime, sauveur
- Les positions de vie : parent, enfant, adulte
- Les conflits intérieurs : évitement, fuite, agressivité,
- Les réactions verbales à chaud, à froid

3. QUELLE POSTURE POUR CALMER LE JEU ?

- L'assertivité. Auto-diagnostic
- Techniques associées : l'écoute, la reformulation, la gestion de ses réactions, la méta communication
- Expliciter les règles du jeu

4. QUELLE DEMARCHE POUR GERER LA SITUATION DE CRISE ?

- La démarche de résolution de problèmes / conflits
- Le DESC lorsque le conflit est ouvert
- Entraînement
- Savoir dire non sans ajouter de tension

MODALITÉS

- INTER ou INTRA à partir de 5 participants / 10 participants maximum. (Pendant les mesures sanitaires : 6 personnes maximum dans nos salles).

FINANCEMENT

Pour toute question sur le dispositif de financement, contactez nos conseillères formations :

- Par téléphone :
01 47 39 02 02
- Par mail : info@evoluteam.fr

FORMATION À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme ou pour toute assistance technique, notre équipe pédagogique en charge des modules e-learning, répondra à vos questions

- de 10h à 17h30 au
01 47 39 02 02
- ou sur l'adresse mail suivante :
contact@creativelearning.digitalcamp.fr

5. COMMENT PREVENIR LES SITUATIONS DE CRISE ?

- S'accorder sur les règles du jeu / de fonctionnement
- Planifier des réunions de concertation régulières
- Encourager l'expression des désaccords et des non dits
- Définir en amont les modalités de gestion des situations de crise et de conflits

6. PLAN D'ENTRAINEMENT INDIVIDUEL (PPI)

- Validation des apports par rapport aux attentes. Plan de progrès personnalisé
- Conclusion et clôture du stage