

Skills For You

Une formation pour **moi**

by  **Excellens**
Formation

MANAGEMENT | COMMUNICATION | EFFICACITE PRO...
DES FORMATIONS **CERTIANTES** ELIGIBLES CPF.

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS AVEC LES OUTILS DE COMMUNICATION

ELIGIBLE CPF | **CERTIFICATION INCLUSE**



3 JOURS



NC

Objectifs

Définir la notion de conflit

Analyser les besoins individuels et collectifs

Evaluer les risques de conflits potentiels dans son environnement professionnel

Utiliser les outils de communication collaboratifs pour gérer les conflits

Sortir du conflit par la recherche de solutions partagées

Pérenniser la sortie du conflit

Programme

1. La notion de conflit

Les comportements générateurs de conflits

Les mécanismes et circuits des conflits

La typologie et l'intensité des conflits

Les modes d'expression des conflits

2. L'analyse des profils et des comportements en situation professionnelle

L'identification des profils des membres de son équipe

Les modes de fonctionnement optimisés pour favoriser l'entente

L'analyse des situations de stress et d'inconfort dans l'équipe

3. L'évaluation des risques de conflit dans son environnement relationnel et organisationnel

Les causes et les sources : la méthode SWOT

Les conséquences et stratégies de résolution actuelle

L'analyse de sa propre posture en situation conflictuelle

4. Se connaître pour bien communiquer en situation de conflit

Les attitudes verbales de communication de Porter : jugement, décision, évaluation, interprétation, enquête et soutien

L'utilisation des attitudes de Porter : les combinaisons d'attitudes adaptées en situation de communication conflictuelle

La prise de recul sur ses propres attitudes inadaptées

La communication non violente pour se positionner en situation difficile

Le cadre théorique de la CNV

Les enjeux de la CNV

Les étapes de la CNV : la méthode OSBD5.

5. L'assertivité pour s'exprimer sans agressivité en situation conflictuelle

Les définitions et conséquences de la passivité, la manipulation, l'agressivité et l'assertivité

Le développement de l'attitude d'assertivité : la méthode DESC

6. La prévention et la gestion des conflits professionnels

La posture de médiateur

Les techniques d'écoute, d'argumentation et de traitement des objections

La transformation du conflit en problème à résoudre

Les techniques individuelles : la conduite d'entretien de recadrage

Les techniques de négociation raisonnée

7. Le développement d'une posture « méta »

La prise de recul nécessaire après chaque conflit

L'analyse des réussites et des difficultés

Les bonnes pratiques sur lesquelles capitaliser

La résolution du conflit sur le long terme

Méthodes pédagogiques

Questionnaire d'identification des attentes à retourner avant la formation

Autodiagnostic

Apports méthodologiques et théoriques

Méthodes actives et participatives

Cas pratique et mises en situations rencontrées dans le cadre professionnel

Livrets pédagogique et d'exercices remis à chaque participant

Passage de la certification « Prévenir et gérer les risques de conflit avec les outils de communication au service de la relation »

Prérequis et modalités de recrutement

Avoir 1 an d'expérience minimum dans un poste de commercial

NOUS CONCEVONS ET ANIMONS DES FORMATIONS OPERATIONNELLES ET EFFICACES

► Vous êtes une **entreprise** ?

Inter : nous mettons à votre disposition l'ensemble de notre catalogue de formations certifiantes et éligibles CPF et nous chargeons du processus d'inscription de vos salariés.

Intra : nous sommes en mesure de vous proposer d'ajuster ensemble l'intégralité de notre catalogue de formations certifiantes et éligibles CPF, afin de répondre à vos besoins spécifiques.

Sur-mesure : un besoin en formation professionnelle spécifique ? Nous sommes à votre écoute afin d'élaborer des offres de formation sur-mesure non certifiantes, concrètes, pratiques et efficaces.

► Vous êtes un **organisme de formation** ?

Rendez vos formations éligibles CPF, devenez certifiants.

Vous souhaitez que vos formations soient finançables par le CPF sans avoir à effectuer les démarches auprès de France Compétences ? Inscrites au Répertoire Spécifique, les certifications Excellens Formation rendent éligibles vos formations au Compte Personnel de Formation.

Rejoignez notre réseau d'organismes de formation partenaires.

► Vous êtes **salarié.e** ou en **recherche d'emploi** ?

Enrichissez vos compétences humaines, développez votre employabilité.

Parce que vos qualités humaines sont complémentaires à l'ensemble de vos qualités techniques, nous vous accompagnons dans le développement de vos compétences grâce à nos formations professionnelles certifiantes et éligibles CPF.

Skills For You est une marque déposée by



NOUS SOMMES A VOTRE ECOUTE

01 30 79 93 37
hello@skillsforyou.fr

59, rue Claude Chappe - 78370 PLAISIR



 Trustpilot

www.skillsforyou.fr