



## GESTION DE CONFLITS

PACK 1 - MODULE 5



### PARTICIPANTS

De 1 à 6 stagiaires maximum



### PUBLIC

Manager / Responsable d'entreprise étant amené à gérer des conflits



### PRÉREQUIS

Compréhension du français



### DURÉE

1 jour (7h)



### OBJECTIFS

Obtenir les outils pour savoir gérer le conflit



### VALIDATION

Attestation de formation

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation le participant sera capable :

- De connaître les éléments qui permettent de mesurer une situation de conflit
- De maîtriser les notions de posture pour y faire face
- De connaître les enjeux relationnel en entreprise
- De maîtriser les postures professionnelles avec les collaborateurs et sa hiérarchie
- De connaître les enjeux relationnels avec les clients/ fournisseurs
- D'utiliser ses connaissances pour permettre une communication de qualité

### MÉTHODE

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques.

### MOYENS

- Salle équipée de vidéoprojecteur ou TV écran plat
- Mise à disposition de tablette numérique
- Formateurs qualifiés et expérimentés

### ÉVALUATION

Exercices théoriques et mises en situation pratique

### DÉLAIS D'ACCÈS

Minimum 24h avant le début de la formation en fonction de nos disponibilités et des exigences relatives au différents financements.

### ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap sans contre-indication de la médecine du travail. Il convient de nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

### COÛT

Veillez vous référer à notre grille tarifaire.





## PROGRAMME

### ■ CONNAÎTRE LES ÉLÉMENTS QUI PERMETTENT DE MESURER UNE SITUATION DE CONFLIT AVEC UN CLIENT

- Quels sont ces éléments ?
- Comment les repère t'on ?
- Que signifie une situation de conflit ?

### ■ CONNAÎTRE LES ENJEUX RELATIONNELS EN ENTREPRISE

- Quels sont les enjeux relationnel en entreprise ?
- Comprendre en quoi les enjeux permettent de mettre en place une communication efficace.

### ■ MAÎTRISER LES POSTURES PROFESSIONNELLES AVEC SES COLLABORATEURS ET SA HIERARCHIE

- Mettre en place une communication efficace.
- Maîtriser les notions de posture.

### ■ CONNAÎTRE LES ENJEUX RELATIONNELS AVEC LES CLIENTS/ FOURNISSEURS

- Quels sont les enjeux d'un professionnel face à un client ?
- Quels sont les enjeux du client dans sa présence dans l'entreprise ?
- Comment adapter sa posture en fonction des différents enjeux ?

### ■ UTILISER SES CONNAISSANCE POUR PERMETTRE UNE COMMUNICATION DE QUALITÉ

- Maîtriser les notions de communication.
- Comprendre comment une communication peut être positive ou négative.
- Mettre en place un savoir-faire permettant d'ajuster les postures pour conserver à long terme une communication de qualité.

### ■ LES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES DU PACK 1

- Pack 1 Module 1 - **Les bases du management**
- Pack 1 Module 2 - **Conduite de réunion**
- Pack 1 Module 3 - **Gestion du temps**
- Pack 1 Module 4 - **Gestion du stress**

### ■ POUR ALLER PLUS LOIN...

- Pack 2 Module 1 - **Comprendre et gérer les RPS**
- Pack 2 Module 2 - **Conduite des entretiens annuels**
- Pack 2 Module 3 - **Mettre en place des ponts manager/RH**
- Pack 2 Module 4 - **Mettre en place le droit au décrochage**