

Gérer efficacement des situations difficiles ou conflictuelles



Objectifs

- Créer un lien de gagnant -gagnant
- Savoir mieux gérer des situations difficiles
- Développer une image positive
- Développer son assertivité

Public

Personne ayant à résoudre des situations conflictuelles

Pré-requis

Aucun

Durée

2 jour(s) soit 14 heures

Identifier les différentes sources de situations délicates

- Qu'est-ce qu'une situation difficile ou conflictuelle au sein de son service, en relation avec les tiers lors d'un contrôle
- Définir les origines (externes ou Internes)
- Identifier, détecter, gérer les situations délicates les plus fréquentes :
 - Les raisons (ex : enjeux, incompatibilités, stress...)
 - Les étapes, la nature, les niveaux, l'environnement

Repérer et analyser ses réactions personnelles

- Comprendre le rôle de la personnalité et les différences de personnalité
- Analyser le comportement d'autrui
- Anticiper les situations pouvant engendrer des conflits
- Adapter son attitude face à des situations changeantes
- Eviter les pièges
- Développer son assertivité

Négocier et résoudre positivement une situation difficile

- Suivre méthodiquement les étapes du processus de traitement des situations délicates ou conflictuelles
- Savoir sortir de la logique "perdant / gagnant"
- Arbitrer ou recourir à la médiation

Réagir face à quelques situations délicates ou difficiles

- S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
- Gérer des litiges
- Apprendre à dire « Non »
- Recevoir une critique
- Traiter un différend (source externe ou interne)
- Gérer l'agressivité,
- Eviter le dénigrement
- Savoir faire appel (faire appel à un médiateur)
- Faire preuve de diplomatie

Utiliser les portes de la communication

- Comprendre les difficultés de communication
- Maîtriser son attitude : être soi-même et positif
- Gérer les comportements (la voix, la gestuelle, l'expression)
- Pratiquer l'écoute active
- Pratiquer l'empathie
- Savoir influencer sans manipuler

Mettre en place son plan d'action

- Analyser sa marge de progrès
- Utiliser les bons repères et se les approprier
- Valoriser l'image des services

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application
- Un mémento de stage par participant

Moyens matériels

- Ordinateur portable pour le formateur;
- Vidéoprojecteur ;
- Support pédagogique avec fiches outils et exercices.
- Etudes de cas et exemples de documents internes

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- De 4 à 15 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents



Besoin d'informations complémentaires ?
05.61.54.52.63 ou service.clients@jcm-solutions.fr

