GESTION DE CONFLIT

Public

Toute personne souhaitant optimiser son organisation, son efficacité et son plaisir au travail.

Niveau requis

Aucun

Objectif

Comprendre et assimiler les mécanismes de l'agressivité en situation professionnelle.

Adopter des comportements adaptés et efficaces face à l'agressivité.

Désamorcer et maîtriser les situations violentes.

Durée

2 jours

Nombre de stagiaire

Maximum 5

GE1005

Programme

Module 1 : Les enjeux de la Gestion de conflits

1.1 Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les niveaux de conflits
- Le Top 5 des conflits dans votre entreprise

1.2 L'impact des conflits
- Pour les employés
- Pour l'entreprise
- Pour le client

1.3 Une approche gagnante pour gérer les conflits
- Témoignages de collègues sur vidéo (facultatif)

1.4 L'importance de la qualité de service

Module 2 : Le modèle de Gestion de conflits

2.1 Les trois zones critiques d'un conflit

2.2 Un modèle pour gérer les conflits : Rouge-jaune-vert
- Démonstration du modèle sur vidéo (facultatif)
- Le modèle et les comportements-clés
- Les avantages du modèle
- D'où provient ce modèle ?
- Le client avant tout

Module 3 : Zone rouge - Évaluez les risques, gérez les émotions

3.1 Différentes teintes de rouge

3.2 Évaluez les risques
- Les indices d'escalade

3.3 Gérez les émotions
- Les indices d'escalade
- Comment gérer les émotions
- Les phrases-clés
- Exercice "haute pression"

Module 4 : Zone jaune - Clarifiez la situation et présentez la position de l'entreprise

4.1 Clarifiez la situation

- l'écoute active
- les barrières à la communication
- Exercice - Les faits

4.2 Présentez la position de l'entreprise

- Expliquez vos arguments
- Évitez le jargon technique
- Parlez au pluriel
- Soyez solidaire
- Les phrases-clés
- Exercice - Banque de phrases-clés et de comportements
- Jeux de rôles

Module 5 : Zone verte - Convenez d'une entente

5.1 Convenez d'une entente

- Présentez une solution gagnant-gagnant
- Vérifiez la satisfaction du client
- Au besoin, référez le client à quelqu'un d'autres ou convenez d'un suivi
- Exercice : Banque de phrases-clés et comportements pour convenir d'une entente

Module 6 : Exercices synthèse d'application du modèle de Gestion de conflits

Module 7 : Gérer son stress au travail

7.1 La respiration consciente

7.2 La technique de Jacobson

7.3 La visualisation