

2 jours

Anticiper et gérer positivement les situations conflictuelles

Contexte

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 synthétique

Comment naissent les conflits ?

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

Comment comprendre et gérer 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

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

Quelle démarche pour gérer 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

Comment prévenir 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

Plan d'entraînement individuel (PPI)

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

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.

Public concerné

- Tout public

Méthodes pédagogiques

- Une alternance d'apports théoriques, de séquences de prise de recul et d'appropriation personnelle
- Un débriefing personnalisé et un plan de progrès individuel

Lieu, budget

- Paris 75002 ou Clichy 92110
- **1 180 € HT par participant**, repas non compris