

DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL

OBJECTIFS

- ◆ • Savoir prévenir et gérer les conflits
- ◆ • Améliorer ses qualités de médiateur dans le cadre d'un conflit
- ◆ • Mettre en place des solutions durables pour un climat relationnel positif

CONTENU

1. Repérer les différents types de conflits
 - Les indicateurs de conflits.
 - Typologie des conflits : les conflits ouverts et fermés.
 - Les différentes situations conflictuelles et leurs causes.
 - Les embrayeurs de conflit, la peur, la force, l'équité.
2. Comprendre les situations conflictuelles
 - Le processus conflictuel, le rôle d'un conflit.
 - Identifier les acteurs directs du conflit.
 - Les modes d'intervention d'un cadre en situation de conflit.
3. Adopter une posture de médiateur
 - La conduite des entretiens séparés avec les différents acteurs.
 - L'accueil, établir un climat favorable à l'échange.
 - Développer l'écoute active et savoir recadrer en cas de difficulté.
 - Gérer ses émotions et calmer la personne en entretien.
4. Entraînement à la résolution de conflits
 - Mettre en place une réunion avec tous les acteurs.
 - Rétablir la communication entre les acteurs.
 - Faciliter l'identification des conflits et la recherche de solutions.
 - Mettre en place un suivi de l'exécution de l'accord.

2 jours
14h5
miniAccessibilités
PSHUn référent
à votre écoute

PUBLIC CONCERNÉ

Dirigeant, manager,
encadrement intermédiaire.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation
Certification de l'organisme



**DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL**

PÉDAGOGIE

Méthodes actives de communication, d'entraînement au dispositif de médiation pour gérer les conflits.

Mises en situation et jeux de rôle.

Entraînement pratique à partir de cas de conflits apportés par les participants.

Élaboration d'un plan de progrès personnel pour anticiper et gérer les conflits.

- Exercices d'entraînement filmés à partir des cas présentés par les stagiaires.

Systeme d'évaluation :

Échanges, analyse de pratiques, mises en situation

DATES DES SESSIONS

A consulter sur notre site internet.

TARIF À LA DEMANDE

Remis sur devis et après étude de votre demande en fonction du nombre de personnes et de la situation de la formation.

Prévenir et gérer les conflits



Facilitez-vous le business !

LES PETITS FACILITATEURS



CONSEIL / FORMATION

BÉATRICE PILOT : 06 65 21 91 26

PHILIPPE LE ROUX : 06 48 98 00 22

contact@lpf-formation.com

3 impasse des écoles - 69550 CUBLIZE

lpf-formation.com

