CMA FORMATION

3.3.9 - ANTICIPEZ, DESAMORCEZ ET GEREZ LES CONFLITS
(2 JOURS)

Durée : 14h

Objectif général

Appréhender les situations conflictuelles et mettre en place les méthodes et actions afin de les gérer de façon optimale.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, l'apprenant est capable de :

- Désamorcer et gérer les situations de tensions avec des clients ou des collaborateurs
- Créer un climat constructif pour trouver des compromis
- Garder la distance nécessaire à la prise de décision

Prérequis

Aucun

Les + de votre CMA

Nos experts formations vous accompagnent dans :
La définition de vos besoins,
L'établissement de votre parcours formation,
L'étude des modalités de prise en charge.
Nos formations sont adaptées aux particularités des TPE & PME :
Accessibles quel que soit votre niveau,
Directement opérationnelles en entreprise.

Les 3 + OGS

- Atelier participatif en petit groupe
- Animation par des consultants experts
- Montage du dossier de prise en charge de la formation

Public : Créateur d'entreprise, artisan et leur conjoint, salarié, demandeur d'emploi

Plages horaires : De 8h à 12h30 et de 13h à 17h30

Formateur.trice : Expert(e) du domaine

Effectif : 5 à 12 personnes

Suivi et évaluation :

- Acquis mesurés en entrée et en fin de formation
- Attestation de formation

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques interactifs
- Utilisation de supports visuels (PowerPoint, vidéos)
- Mises en pratique
- Études de cas et exemples concrets
- Brainstorming et discussions de groupe
- Utilisation de WOOCLAP régulièrement comme Ice Breaker, respiration et quiz
- Feedback individualisé et collectif

Modalité d'inscription

Toute l'année, jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation, après entretien préalable et signature d'une convention de formation simplifiée.

Séquence 1 :
Analyser les mécanismes psychologiques à la base des conflits

- Définition, typologie, nature et environnement du conflit
- La stratégie des acteurs et les enjeux individuels selon les types de personnalité

Séquence 2 :
Repérer les processus sous-jacents, les signes avant-coureurs

- Adopter un mode de communication apte à désamorcer les conflits et apaiser les tensions :
- La pratique de l'écoute active
- L'expression d'un désaccord
- L'affirmation de soi face à son interlocuteur

Séquence 3 :
Gérer ses propres émotions

- L'identification de ses attitudes (défensives ou agressives)
- La maîtrise de soi et la prise de distance

Séquence 4 :
S'approprier une méthode de résolution des conflits

- Les étapes de la négociation constructive
- La recherche du compromis ou du consensus : médiation et arbitrage
- Sortir du conflit
- Éviter la cristallisation et la répétition
- Gérer un client difficile

Pour plus d'informations

Partout présents
LA CHAMBRE
DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Notre centre de contact :
04 84 31 00 00 - contact@cmar-paca.fr

ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE
formationcontinue04@cmar-paca.fr

HAUTES-ALPES
formationcontinue05@cmar-paca.fr

ALPES-MARITIMES
formationcontinue06@cmar-paca.fr

BOUCHES-DU-RHÔNE
formationcontinue13@cmar-paca.fr

VAR
formationcontinue83@cmar-paca.fr

VAUCLUSE
formationcontinue84@cmar-paca.fr

CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
Direction Régionale Formation - 5 boulevard Pèbre, 13008 Marseille
N° SIRET : 130.020.878.00240
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93.13.15755.13 auprès du préfet de région PACA

Rdv sur cmar-paca.fr/catalogues-des-formations