



# Neuro Active

## Gérer les appels conflictuels

La formation "Gérer les appels conflictuels" vous permettra d'adopter les comportements qui favorisent la relation interpersonnelle, de répondre avec efficacité aux demandes hostiles et d'identifier les sources de conflits et en repérer les signes avant-coureurs. Cette formation vous permettra également d'identifier les éléments d'un conflit et de mettre en place une stratégie de gestion des conflits au téléphone. Spécialiste des formations sur mesure nous adapterons le programme en fonction de vos besoins et de vos attentes.

### Pré-requis

Aucun.

### Public concerné

Toute personne souhaitant anticiper et mieux gérer les conflits dans le cadre de relations professionnelles.

### Durée et tarif de la formation

La durée de la formation varie en fonction des besoins et des objectifs déterminés après audit. Les tarifs sont disponibles sur devis.

# Contenu de la formation

---

## Autodiagnostiquer ses talents, ses limites actuelles dans la gestion des entretiens conflictuels

Le but : s'autoévaluer par rapport aux objectifs attendus, partager et parfaire des bonnes pratiques, atténuer des freins...

Exprimer et partager sa « vision du monde » Identifier ses points forts et partager de bonnes pratiques

Identifier ses axes de progrès dont « peurs »

Se questionner, individuellement et collectivement, au sujet des besoins les plus importants et urgents en fonction du vécu de chacun et du contexte actuel

## Les comportements à adopter favorisant la relation interpersonnelle

Le but : dissocier dans un conflit ce qui dépend de soi et ce qui dépend de l'autre. Amoindrir le plus possible les risques de confusion et de trop grand attachement à vouloir « plaire », etc.

Identifier les « parts de soi » et leur rôle adaptatif en situation de stress

Détecter son mouvement refuge en situation de stress (passivité, agressivité ou manipulation)

S'en soustraire et continuer de tendre vers plus d'assertivité

## Répondre avec efficacité aux demandes hostiles

L'assertivité en situation de conflits : passer de la théorie à la pratique

Formaliser et formuler plusieurs recadrages bienveillants, grâce à :

« L'O.S.B.D. » (Observation des faits, Sentiment, Besoins et Demande)

Le « D.E.S.C. » (Description des faits, Émotion, Solutions, Conséquences positives)

## Identifier les éléments d'un conflit et mettre en place une stratégie de gestion des conflits au téléphone

Définitions

Conséquences des conflits mal gérés Les différents types de conflits :

Les conflits constructifs

Les conflits destructifs

Les conflits d'intérêt

Les conflits d'identité

Les conflits d'autorité

Les conflits de génération

Les conflits d'opinion ou idéologiques

Les conflits déclarés, les conflits latents ou larvés, les conflits refoulés

Notions de « CNV » pour gérer les conflits au téléphone (appels entrants et sortants)

## Identifier les sources de conflits et repérer les signes avant-coureurs

Identifier les sources de mécontentement

Découvrir, examiner pourquoi, comment -de manière consciente et inconsciente- les interlocuteurs utilisent telle ou telle stratégie comportementale pour obtenir gain de cause

Reconnaître, chaque fois que possible, telle ou telle stratégie utilisée par les tiers

## Les recours pour gérer les conflits

Recours hiérarchique

Assertivité

Comparer l'écoute active de l'écoute passive Bases de la médiation

S'entraîner grâce à des jeux de rôles (inspirés de relations et de comportements vécues et rencontrées dans le quotidien professionnel)

