

GESTION DES CONFLITS

85% des salariés
avouent être confrontés à des
conflits sur leur lieu de travail

3 heures par semaine
en moyenne à gérer
des conflits au travail

1 mois par an
c'est le temps consacré par chaque
collaborateur à gérer les conflits

DÉSAMORCEZ LES CONFLITS



La gestion des conflits avec leurs collaborateurs, entre collaborateurs ou avec des clients, mobilise une grande part du temps des managers. Il est indispensable de comprendre les composantes du système conflictuel, les mécanismes d'un conflit, de maîtriser les méthodes et outils de régulation pour **anticiper, désamorcer, ou résoudre** les conflits.

Cette formation vous permet de choisir la bonne approche et ainsi de **préserver la relation**.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Chef d'atelier
Chef de service
Chef d'équipe atelier
Chefs des ventes
Responsable de site

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme,
titre ou certificat (dont CQP ou
Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Gagner du temps
et préserver les relations

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS

[Réf. 11696 – 1 J soit 7H]

- Analyser une situation conflictuelle et choisir la stratégie à adapter
- Accompagner la sortie de crise

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Distinguer les différents mécanismes et stratégies possibles face aux situations conflictuelles
 - Les éléments du système conflictuel, leurs relations et les enjeux
 - Les mécanismes de survie et stratégies de régulation
 - Évaluation du risque, principe d'intervention et choix de la stratégie
- Connaître les outils et méthodes de régulation
 - Les objectifs de la régulation
 - La communication en situation de crise
 - Construire et guider la régulation
- Les différents types d'intervention
 - Médiation, face à face, coopération, retrait
- Construire l'avenir
 - Susciter engagement et confiance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES PLUS DU GNFA



PLUS DE 300 INTERVENANTS

experts dans les domaines techniques et tertiaires.



MAÎTRISE

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.



PLUS DE 45 ANS D'EXPERTISE

au développement des compétences des professionnels de l'automobile.



Qualification délivrée aux organismes de formation respectueux des critères qualité et de professionnalisme de l'ISQ. Cette qualification souligne la reconnaissance de notre engagement client.

MÉTHODE

Une pédagogie axée sur l'acquisition de compétences directement applicables en situation de travail. Des méthodes variées et innovantes.



PLUS DE 60 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.



MOYENS

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.

CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial GNFA** ou notre **Service Relation Client au 09 71 01 02 11**



GNFA-AUTO.FR

