

## GESTION DES CONFLITS

### 85% DES SALARIES

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 50 ANS D'EXPERTISE AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE.



### 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.



### 14 CENTRES DE FORMATION

au plus proche des entreprises pour soutenir notre démarche de proximité.



### MOYENS

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



### PLUS DE 40 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.



### MÉTHODE

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

## 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

