



TRAITER LES OBJECTIONS ET PREVENIR LES CONFLITS



LA FORMATION

Gérer les objections des participants lors d'une réunion ou d'un entretien n'est pas forcément une entreprise facile. Il faut savoir être à l'écoute de votre interlocuteur et accueillir sa remarque calmement, pour qu'elle devienne constructive. Une objection peut rapidement débordée en conflit. Les conflits sont incontournables, tant dans la sphère personnelle que professionnelle. Comment les gérer efficacement afin d'éviter une dégradation de la situation et préserver la cohésion d'équipe ?



LES OBJECTIFS

- Apprendre à écouter pour :
- Désamorcer les tensions
- Mieux comprendre son collaborateur et l'aider dans la recherche de solutions
- Aborder les conflits de manière constructive
- Défendre son point de vue de manière assertive et accepter le point de vue de l'autre



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Outils :

- Salle adaptée pour recevoir une formation en visioconférence
- Le formateur s'appuiera sur des cas pratiques, exercices et exemples concrets

Méthode :

Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques.

Évaluation :

Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.

LE LIEU

La formation se déroulera
en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
Port : 06 90 68 51 04
gregory.guerot@cemstbarth.com
www.cemstbarth.com

Siret : 130 004 708 00025
N° d'activité: 95 9700165497
GG - Version 02 - 01/01/2022

LA DURÉE

Il s'agit d'une formation
de 3h30.

PRÉ-REQUIS

- Maîtriser la langue française à l'oral et à l'écrit
- Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis pour suivre cette formation

Le nombre de participants est limité
à 4 minimum et 10 maximum.



La formation de vos projets commence ici....

APPORT THÉORIQUE :

- Qu'est-ce que l'empathie ?
- Qu'entend-on par carte du monde ?
Qu'entend-on par être centré sur l'autre ?
- Différencier conflit et violence.
- La posture juste pour résoudre le conflit :
la recherche préalable de l'intention positive.

EXPÉRIMENTATION - MISE EN SITUATION :

- En collectif : « qu'est-ce que le conflit pour moi ? »
- En binôme : une mise en situation sur un sujet réel,
actuel et difficile à vivre.
- En collectif : debrief sur le vécu des « écoutants »
et celui des « écoutés ».
- Expérimenter lors d'un jeu de rôle la résolution
de conflit.



PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée,
une expérience professionnelle appropriée,
et sont dotés d'un véritable sens de la
pédagogie.



FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation
Cette formation fait l'objet d'une mesure
de satisfaction globale des stagiaires
rentrant dans le cadre de la certification
Qualiopi de l'établissement.



LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur
notre site Internet. N'oubliez pas qu'il existe
différents systèmes de financement de vos
actions de formation. Le Centre de Formation
vous accompagne dans vos démarches

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap.
Veuillez contacter la référente handicap **Virginie Allamelle**
au 0590 27 12 55 ou sur virginie.allamelle@cemstbarth.com



**POUR VOUS INSCRIRE, NOUS VOUS INVITONS
À COMPLÉTER LE BULLETIN D'INSCRIPTION SUR
LE SITE INTERNET DE LA CEM : WWW.CEMSTBARTH.COM**