

# LA GESTION ET LA PRÉVENTION DES CONFLITS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

**PUBLIC** Responsables d'agence, directeurs, ressources humaines, chefs d'équipes, secrétaires de direction...

**PRÉ-REQUIS** Bonne connaissance de l'environnement informatique (pratique courante d'OS X ou de Windows)

**DURÉE** 4 heures (1,5 jours)

**OBJECTIFS** Gérer les messages désobligeants sur Google My Business, Twitter, Facebook... Savoir détecter au plus tôt les situations dégradées, les messages conflictuels. Comprendre la nature, les causes et les mécanismes d'un conflit. Identifier ses propres sources de susceptibilité. Développer des comportements efficaces face à l'agressivité. Instaurer des modes de communication fluides et constructifs

**FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION :** Attestation de fin de formation

## DÉCRIRE LES SITUATIONS DÉGRADÉES DE COMMUNICATION

- Les avis désobligeants
- Le vocabulaire agressif
- Les sous-entendus
- Les insultes, les menaces
- Les propos diffamatoires, discriminants

## PRÉVENIR L'APPARITION D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Identifier les signes avant-coureurs
- Comprendre les mécanismes de détérioration d'une situation
- Détecter et traiter les dissonances à la source
- Les techniques de communication pour maintenir un bon climat relationnel
- Les mots qui fâchent, ceux qui apaisent

## SAVOIR ANALYSER LES COMPORTEMENTS EN SITUATION DE CONFLIT

- Comprendre l'agressivité et la violence
- Décrypter les phénomènes de blocage et leurs causes
- Détecter les besoins frustrés chez son interlocuteur
- Analyser son propre comportement, clarifier sa relation au conflit
- Identifier et travailler sur ses sources de susceptibilité

## GÉRER LA SITUATION DE CONFLIT

- Savoir prendre le recul nécessaire face à l'agressivité, garder son calme
- Savoir questionner avec tact et recentrer sur les faits
- Clarifier rapidement les besoins réels, savoir écouter les ressentis
- Manifester son empathie et apaiser son interlocuteur
- Exprimer ses contraintes professionnelles et défendre les intérêts de l'entreprise
- Savoir s'affirmer sans agressivité
- Savoir négocier et proposer des solutions gagnant-gagnant

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cette formation privilégie la dynamique de groupe et la qualité des échanges entre les participants afin que chacun puisse s'approprier la diversité des situations rencontrées et mettre en oeuvre les outils relationnels adéquats.



**Lieu de la formation :** 146 rue Paradis - 13006 Marseille et en distanciel

**Nombre de stagiaires (si en session) :** 3 minimum - 12 maximum **Moyens pédagogiques :** 1 poste par stagiaire

1 Vidéoprojecteur - Plateforme E-learning **Modalités pédagogiques :** Alterne temps de présentation, d'échanges en groupe avec

l'intervenant et réflexion personnelle **Modalités d'évaluation :** Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur