

Prévenir & gérer les conflits

Objectifs

- Appréhender la genèse des conflits,
- Comprendre les différentes typologies de conflits,
- Analyser le niveau des conflits,
- Circonscrire les associations d'influence,
- Identifier ses compétences et trouver les bonnes ressources afin d'apaiser une situation de crise,
- Utiliser la communication positive,
- Gérer l'après et offrir un espace de travail serein

Public :

Nouveaux managers ou managers,

Durée :

14 heures pour les personnes n'ayant pas suivi la formation les bases du management, niveau 1

7 heures pour les personnes ayant suivi la formation les bases du management, niveau 1

Participants : 2 à 10 max.

PROGRAMME

1. Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Comprendre le stress, les tensions & les crises,
- Circonscrire les caractéristiques du conflit : Les principales causes et les éléments déclencheurs,
- Appréhender les conséquences du conflit,
- Eviter l'ascension des désaccords et le point de rupture,
- Savoir dédramatiser pour mieux intervenir,

2. La dynamique du conflit

- Perception, biais perceptuel : comprendre la dynamique du conflit entre les acteurs,
- Projection, empathie afin de mieux déchiffrer les différents enjeux,
- Les émotions, les appréhender pour mieux les comprendre,
- Les diverses personnalités et les comportements difficiles, les reconnaître et savoir y répondre,
- Les stratégies et jeux d'acteurs,

3. Comportement et communication face au conflit

- Quels comportements adopter face au conflit ?
- La résolution du conflit : Les 5 étapes nécessaire,
- La communication positive,
- L'écoute active,
- La reformulation,
- Le D.E.S.C ou comment communiquer sans froisser,

4. Réactions avant, pendant et après le conflit

- Prendre conscience du conflit,
- Savoir prendre du recul,
- Quand intervenir ? Choisir le bon moment,
- Etre médiateur et éviter les situations de blocage,
- Considérer l'avenir après le conflit,
- Concevoir un nouveau fonctionnement,