

GERER LES CONFLITS

PUBLICS CONCERNES

Toute personne exerçant une fonction de manager

OBJECTIFS

- Savoir gérer et résoudre positivement les conflits
- Elaborer des solutions gagnant-gagnant
- Repérer et identifier les différents types de conflits

CONTENUS PEDAGOGIQUES

POURQUOI GERER LES CONFLITS ?

POURQUOI DES CONFLITS ?

- Les sources des conflits
- Le malentendu
- Les non-dits
- La confusion entre besoin et solution
- L'affrontement de logiques
- Des exigences, sources de tensions
- Les conflits de personnes

QUELS COMPORTEMENTS EN CAS DE CONFLITS ?

- Des voies sans issue
- Les comportements qui mettent des barrières
- Quelques procédés déshonorants
- Des phrases révélatrices
- Les paroles qui mettent de l'huile sur le feu
- Comprendre et gérer les émotions
- Etablir une bonne communication
- Ecouter
- Remonter aux besoins
- Adopter une démarche de résolution de problème
- Construire ensemble
- Ce qui permet la coopération : Le respect de soi et des autres
- Ce qui empêche la coopération : Une image dégradée de soi ou des autres
- Les comportements manipulateurs à éviter
- Persécuteur, victime, sauveur

COMMENT TRAITER UN CONFLIT ?

- Stratégies et démarches de traitement des conflits
- Les différentes stratégies possibles
- Stratégie de collaboration, d'évitement, d'accommodation
- Stratégie de compromis, stratégie d'imposition
- Fil conducteur pour traiter un conflit
- Pratiquer le feed-back pour éviter le non-dit
- Arrêter l'agression
- Utiliser « la technique de l'édredon »
- Répondre aux critiques
- DESC pour ouvrir un conflit
- Négocier pour sortir du conflit

PEUT-ON PREVENIR LES CONFLITS ?

- Expliciter les règles du jeu
- Préparer les décisions en concertation
- Encourager l'expression des désaccords
- Définir les modalités de traitement des conflits



DUREE

2 jours

NOMBRE DE PARTICIPANTS

10 stagiaires maximum

TYPE DE FORMATION

Intra ou sur site

PRE REQUIS

Aucun

PRIX

Nous consulter

LES + DE LA FORMATION

- Intégration des objectifs de la Direction et de la problématique de l'entreprise
- Prise en compte de la fonction des stagiaires et des situations à gérer
- Perfectionnements possibles avec entraînements et coaching