

FICHE : ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS (2j, 16h)

OBJECTIFS :

Donner aux participants les moyens de comprendre, prévenir et gérer de manière respectueuse et constructive les situations conflictuelles.

Repérer les facteurs menant aux conflits et distinguer la nature des différents types de conflits : confrontations de points de vue, problèmes relationnels, problèmes organisationnels...

Expérimenter des attitudes et des techniques permettant de gérer plus efficacement des situations vécues comme difficiles ou problématiques, à base d'agressivité et de conflits.

Programme de la formation :

1. Savoir anticiper une situation conflictuelle

- a) Connaître les ingrédients d'un conflit
- b) Repérer les indicateurs du passage au conflit

2. Savoir analyser les vraies raisons d'un conflit

- a) Identifier les différents types de conflits
- b) Utiliser une méthodologie d'analyse

3. Savoir gérer les comportements

- a) Repérer les différents types de comportements
- b) Susciter les comportements assertifs
- c) Oser parler vrai

4. Savoir utiliser le champ des émotions

- a) Reconnaître les émotions
- b) Permettre l'expression des émotions

5. Savoir traiter et sortir d'un conflit

- a) Evaluer le positionnement des acteurs du conflit
- b) Désamorcer le conflit par une stratégie adaptée

Public :

Membres de l'encadrement, et plus généralement toutes les personnes désireuses de mieux comprendre les situations conflictuelles, de mieux y faire face, dans ou hors de l'entreprise.