

MANAGEMENT

Prévention et gestion des situations

OBJECTIF

Identifier les prémices de conflits.

Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits

Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.

Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.

Réguler et sortir des conflits

DUREE

2 jours

TARIF

Sur devis

CONTENU

1. Identifier les conflits avant qu'ils n'éclatent

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture

2. Adopter un comportement limitant les risques de conflit

- Repérer nos comportements
- Établir une communication positive
- Éviter de rentrer dans les «jeux psychologiques» pervers
- Formuler critiques ou reproches sans heurter
- Répondre aux critiques ou reproches avec affirmation et sérénité

3. Savoir gérer les conflits

- Coopération ? Alliance ? Affrontement ?
- Les marges de la négociation - Les différents stades d'un conflit
- S'ouvrir pour rétablir la confiance.
- Comprendre les jeux psychologiques afin de les éviter et/ou ne pas les reproduire

4. Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

Réguler et traiter les transgressions. Utiliser l'arbitrage au bon moment.
Mettre en place de nouvelles règles du jeu.
Décider en groupe sans générer de conflit