

OBJECTIF

Identifier les prémices de conflits.

Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits (Direction, collaborateurs, prestataires, clients).

Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.

Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.

Réguler et sortir des conflits.

Rebondir après un conflit.

DUREE

2 jours

TARIF

Sur devis

CONTENU

1. Prévenir, anticiper le conflit

- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise.
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance. Accueillir les demandes et les revendications.
- Les divers types de conflits.

2. Maîtriser le conflit

- Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels. Traiter l'implicite.
- Evaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur conflictuel.
- Se positionner "à chaud". Impliquer sans personnaliser.
- Communiquer pendant le conflit.
- Gérer le stress.
- Dédramatiser, surmonter les effets de l'agression. - débloquer la situation.
- Savoir reprendre l'initiative.
- Argumenter, développer sa force de propositions et adapter les solutions de rechange.

Résoudre

- Maîtriser la technique des phrases-actions, des mots-impacts.
- Comment traiter le contradicteur systématique, le conflictuel léger ou chronique, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur.
- Les pièges à éviter.
- Gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.

3. Accompagner l'après-conflit

- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser dans la relation avec le partenaire.
- Consolider l'acquis par une pratique partagée.
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.