



SAVOIR GERER LES CONFLITS

OBJECTIFS : Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit ; maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit ; suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

PUBLIC : Toute personne, exerçant ou non un poste à responsabilité, souhaitant apprendre à gérer les conflits à l'aide d'outils simples et efficaces applicables pour toutes situations de la vie professionnelle et courante.

DUREE : 21 heures.

DATES : Les 7, 8 et 9 Septembre 2009

COUT : 803.50 €

PROGRAMME

ANALYSER UN CONFLIT

Conflit portant sur un projet, des principes ou des valeurs
Conflit lié à des désaccords sur des modalités
Conflit simplement relationnel

CANALISER SES COMPORTEMENTS DANS UN CONFLIT

Analyser et décomposer la situation
Prendre en compte ses émotions et ses croyances
Retrouver une ressource positive

REPERER LA STRATEGIE DE SON OU DE SES INTERLOCUTEURS

Saisir le cadre de référence de l'autre
Observer son non-verbal
Pointer ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels
Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

RAMENER SON INTERLOCUTEUR DANS UNE DISPOSITION DE RESOLUTION POSITIVE

Le recadrage positif
L'humour
Le changement de plan
Le repositionnement "gagnant/gagnant"

ANALYSER ET METTRE A PLAT LE DIFFEREND

Tester la "bonne foi" de l'interlocuteur
Imaginer des solutions en forme de portes de sortie
Souligner l'accord
Vérifier la disposition de l'interlocuteur

PREPARER L'AVENIR

Renforcer la qualité de la relation
Anticiper les prochains différends

METHODES PEDAGOGIQUES :

Ce stage propose un travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain Il apporte des outils d'analyse, une structure de résolution de conflit, ainsi que des outils de comportement adaptés. Chaque outil fait l'objet d'une expérimentation en simulation à partir de cas concrets apportés par les participants.

Retrouvez toute notre actualité sur www.ifacom.com

DRAC

SARL au Capital de €7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 21 -APE : 8559A
Bureau et Centre : 27, Rue Achille René Boisneuf - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.20.19.37 Fax : 05.90.68.30.36
Siège social et Centre : 15. Rue Frébault - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.93.06.30 - Fax : 05.90.89.09.93