



ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

OBJECTIFS :

- Comprendre la dynamique des conflits
- Savoir anticiper les conflits et identifier les méthodes de résolution
- Acquérir des méthodes pour sortir du conflit par le dialogue

PUBLIC : Toute personne souhaitant prévenir, anticiper et apaiser les conflits latents et/ou existants, ou gérer et sortir d'un conflit déclaré.

DUREE : 21 heures

PROGRAMME:

CONFLITS : FORMES ET MECANISMES

Conflits interpersonnels, structurels, organisationnels... : identifier les types et les niveaux de conflit

Quelles sont les différentes étapes d'un affrontement ?

Analyser ce qui déclenche et nourrit les conflits

Prévenir, attendre ou gérer, quel comportement adopter ?

AUTODIAGNOSTIC : MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX INTERVENIR

Déterminez votre profil comportemental face au conflit.

DECODER LE FONCTIONNEMENT DE SES INTERLOCUTEURS EN SITUATION COMPLEXE

Appréhender les différents comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur...

Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non verbaux

Repérer les manipulations quotidiennes

Reconnaître et canaliser les émotions de vos collaborateurs

LES CLES POUR PREVENIR ET MAITRISER LES CONFLITS

Mettre en place les règles du jeu

Créer les conditions pour préserver la cohésion et les liens de l'équipe

Prévenir et traiter les conflits au quotidien par une meilleure communication

Savoir exprimer ses consignes, reproches et ressenti de façon positive

Convaincre et faire passer un message sur un mode objectif

TRAITER LE CONFLIT : QUELLE STRATEGIE D'INTERVENTION ADOPTER ?

Négociation ou médiation : comment choisir ?

Favoriser une confrontation positive : les techniques d'assertivité

Analyser les démarches et étapes pour une résolution gagnant-gagnant

Manager le stress lié à l'affrontement et recréer une dynamique positive : dédramatiser, gérer l'agressivité, réinstaurer la confiance

GERER L'APRES CONFLIT : PREPARER L'AVENIR

Capitaliser sur l'expérience et se fixer des axes de progrès

Renforcer la cohésion en multipliant les échanges

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 communication adaptés. Chaque outil fait l'objet d'une expérimentation en simulation à partir de cas concrets apportés par les participants et le formateur (exemple : réagir face à une contradiction, un désaccord, une situation de tension, désamorcer un conflit interpersonnel, ...)

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