

GESTION DES CONFLITS

CODE STAGE : DVP306

OBJECTIFS

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de prévenir et/ou gérer des situations conflictuelles internes et externes

DURÉE

2 jours

PUBLIC

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et souhaitant améliorer ses relations de travail.

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

PROGRAMME

PEDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences. Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Module 1 : Identifier et Analyser les différents conflits et tensions rencontrés par les participants
Conflits relationnels ou portant sur des principes ou des valeurs, sur des modalités, des désaccords / la structure / la personne.

Module 2 : Connaître les différents types de conflit et la méthodologie à développer

Les conflits larvés.

Comment les détecter ?

Comment les gérer avant qu'ils ne dégèrent ?

Les conflits ouverts.

Comment aborder le problème avec les acteurs du conflit ?

Comment écouter la version de l'autre ou des autres et créer un climat positif ?

code2utf('8211',0) Comment conduire la négociation et / ou la médiation ?

code2utf('8211',0) Comment préserver lcode2utf('8217',0)avenir des relations futures et construire des solutions
code2utf('8220',0)acceptablescode2utf('8221',0) par tous ?

Module 3 : Développer une attitude relationnelle constructive

code2utf('8211',0) Prendre du recul et dédramatiser.

code2utf('8211',0) Savoir faire la part de lcode2utf('8217',0)émotif et des éléments rationnels du conflit.

code2utf('8211',0) Limiter ses réactions ineffcaces.

code2utf('8211',0) Surmonter les a priori.

code2utf('8211',0) Écouter le grief.

code2utf('8211',0) Gérer la situation avec les outils de « lcode2utf('8217',0)Assertiveness ».

code2utf('8211',0) Utiliser une argumentation adaptée.

code2utf('8211',0) Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive.

code2utf('8211',0) Savoir créer des ouvertures et préparer la suite.

