

GESTION DES CONFLITS

// MANAGEMENT

DURÉE : 14H

GESTION DES CONFLITS
// MANAGEMENT

Public concerné toute personne d'un établissement ayant de nombreux contacts avec le public et/ou travaillant en équipe

Durée 14 heures

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre ce qui peut déclencher un conflit
- Mettre en place un dispositif de veille
- Anticiper les situations de crise
- Exercer son influence pour sortir des blocages.

CONTENU DE LA FORMATION

Différencier crise et conflit

- Identifier s'il s'agit d'une crise ou d'un conflit
- Distinguer les différents types de conflits
- Faut-il éviter les conflits ?
- Caractériser la nature du conflit.

Méthode d'analyse et d'anticipation des conflits

- Déceler les indicateurs de naissance d'un conflit et les causes de dysfonctionnement
- Repérer les motivations de l'autre (causes psychologiques du conflit)
- Comprendre les mécanismes de détérioration d'un climat
- Choisir entre médiation et négociation
- Préparer de nouvelles règles du jeu.

Développer les bonnes attitudes en situation de conflit

- Connaître les différents moyens de réagir au conflit
- Faire face à la pression et prendre du recul.

Développer des comportements positifs pour répondre au conflit

- Pratiquer l'écoute active
- Informer pour désamorcer les tensions
- Convaincre les autres avec leur langage en procédant par étapes
- Aboutir à une solution gagnant/gagnant (solutions réalistes et acceptables).

Gérer l'après conflit

- Savoir dégager la valeur positive ou négative attachée au conflit
- Faire du conflit une opportunité d'apprentissage
- Pouvoir reproduire ou adapter les réflexes acquis et se définir des axes de progrès
- Utiliser le conflit comme élément de gestion
- Construire sa « boîte à outils » des traitements des conflits.

Jeux de rôles et mises en situation