

Anticiper et gérer les conflits

Cette formation s'adresse à tout professionnel souhaitant développer ses aptitudes relationnelles et adopter des comportements efficaces pour anticiper et gérer des situations conflictuelles. Cette formation, très pratique, vous permettra de mieux vous connaître, de disposer d'outils d'analyse nécessaires pour décoder les conflits et d'acquérir des méthodes et techniques pour gérer les conflits.

2 JOURS

Réf : EM09

Prix net/stagiaire
660 euros

Public

Tout professionnel en relation avec le public, personnel d'encadrement

Aucun pré-requis n'est exigé

Intervenant

Spécialiste en management et en communication

Calendrier 2019

PARIS, 4 et 5 novembre

Eléments de contenu

Comprendre la genèse des conflits pour mieux les anticiper

- ✗ Les différents types de conflits et leurs enjeux
- ✗ Nature et causes sociologiques des conflits
- ✗ Les signes précurseurs et les stades de développement d'un conflit
- ✗ Représentation mentale de chacun de la relation de conflit et impact sur l'évolution de la situation
- ✗ Le jeu des acteurs : notion de pouvoir et de contrainte, la marge de manœuvre dans chaque situation

Analyse des attitudes et modes de réactions possibles

- ✗ La mise à distance : l'attaque, l'évitement, l'intimidation, l'oppression, la conduite autoritaire
- ✗ Les immobilisations : réactions de simulation, blocage, rétractation
- ✗ Les tentatives de rapprochement : démission, soumission, conciliation excessive, justification et séduction
- ✗ Décryptage de ses propres attitudes face aux conflits : les attitudes positives et les réactions génératrices de conflit
- ✗ Comportements physiques et incidences sur la relation interpersonnelle
- ✗ Les états émotionnels et l'expression des sentiments

Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- ✗ Les attitudes efficaces : anticiper, être conciliant mais non démissionnaire, rechercher des solutions, collaborer, coopérer, la démarche gagnant-gagnant
- ✗ Gérer les conflits par la méthode D.E.S.C.
- ✗ S'adapter à son interlocuteur et utiliser le canal de communication le plus approprié
- ✗ Choisir la stratégie la plus adaptée : négociation, médiation ou arbitrage
- ✗ Développer un comportement assertif et communiquer positivement en situation de conflits
- ✗ Savoir traiter les contradictions, réguler les transgressions, arbitrer au moment opportun, réussir une médiation

Objectifs pédagogiques

- ✗ Analyser les causes, les différents types de conflits et comprendre les stades de développement d'un conflit
- ✗ Détecter les conflits latents, repérer les personnalités difficiles pour anticiper les réactions à venir et déterminer la meilleure stratégie à adopter dans le respect des personnes
- ✗ Connaître les modes de réactions possibles face aux conflits et acquérir la démarche et les techniques efficaces pour prévenir et maîtriser les conflits

Méthodes et outils pédagogiques

Apports conceptuels et méthodologiques
Tests et bilans personnalisés
Nombreuses mises en situation, jeux de rôle
Etude de cas et échanges interactifs

Livrable

Carnet de bord individuel élaboré tout au long de la formation : tests, bilan et plan d'actions