

GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME

Comprendre les conflits pour mieux les prévenir

- * Analyser et identifier les sources de conflits
- * Prendre en compte les mécanismes des conflits pour mieux les traiter
- * Envisager les conflits comme des régulations et des opportunités de progrès

Décoder les comportements pour mieux interagir

- * Clarifier son mode de communication dominant
- * Comprendre et prendre en compte les impacts des différents comportements : passivité, agressivité, manipulation et assertivité
- * Développer son assertivité et une posture constructive pour trouver des solutions d'intérêt commun
- * Autodiagnostic pour identifier ses comportements

Acquérir les clés pour gérer les conflits

- * Savoir communiquer positivement et être en empathie
- * Gérer le stress et les émotions liés aux situations de tensions
- * Pouvoir objectiver les situations et les dysfonctionnements
- * Prendre en compte les besoins des personnes pour sortir des situations de blocage
- * Utiliser la communication non violente
- * Identifier et sortir des jeux relationnels pour construire des relations responsables et sources de progrès

Favoriser une qualité de communication et de fonctionnement au sein des équipes

- * Poser des règles et des contrats clairs
- * Donner du sens au changement et mutations en cours et accompagner les équipes pour être acteur
- * Créer la confiance et les conditions de cohésion de l'équipe
- * Fédérer autour d'un projet motivant pour l'avenir
- * Favoriser la convivialité et une dynamique positive

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Objectifs

- * Identifier les différents types de conflits et les signes précurseurs
- * Savoir accompagner les équipes et favoriser la prévention des conflits dans des contextes avec de fortes évolutions
- * Développer ses qualités relationnelles pour faire des conflits des opportunités de progrès
- * S'approprier des outils et des méthodes pour anticiper et sortir des situations de tensions au sein des équipes

Public

Agents en position d'encadrement

Durée

2 jours

La méthode alterne enseignements théoriques et pratiques. Elle favorise l'interactivité et l'expression des stagiaires.