

MANAGEMENT - GESTION DES CONFLITS

Identifier, reconnaître un conflit lorsqu'il apparaît, savoir l'anticiper

- Qu'est-ce qu'un conflit
- Identifier la nature et les niveaux d'intensité d'un conflit
- Repérer les principales sources de conflit
- Savoir analyser les comportements en situation de conflit
- Comprendre l'agressivité et la violence
- Décrypter les phénomènes de blocage et leurs causes
- Analyser son propre comportement, clarifier sa relation au conflit
- Identifier et travailler sur ses sources de susceptibilité
- Repérer les indicateurs permanents, les réseaux et relais d'information par une écoute et un état actif de veille.
- Agir avant que le conflit commence
- Etre proactif, servir de modèle positif

Objectifs	Gestion des Conflits : Etre capable d'anticiper, d'affronter ou de désamorcer les situations de conflits.	Public
		Managers, ou toute personne souhaitant maîtriser les conflits
		Prérequis
		Aucun
		Méthode pédagogique
		Mises en situation qui permettent de gérer différents cas de figure. Diagnostic personnalisé des aptitudes relationnelles du stagiaire par le formateur, au moyen de tests et de jeux de rôle.

Identifier les situations de conflits

Gérer la situation de conflit

- Clarifier rapidement les contraintes et les enjeux d'un conflit
- Dédramatiser et savoir prendre le recul nécessaire
- Identifier les sources objectives et subjectives de la discorde
- Savoir écouter les sentiments, savoir recentrer sur les faits
- Développer son empathie, s'affirmer en respectant l'autre
- Savoir négocier et proposer des solutions gagnant-gagnant
- Jouer un rôle de médiateur ; outils et techniques spécifiques
- Décalage entre message envoyé et message perçu
- De nombreux problèmes relationnels découlent une incompréhension
- Comment réagir aux messages pouvant entraîner des malentendus ?

Méthodes de gestion de conflits

- Modifier sa manière de percevoir les relations humaines
- Techniques de déblocage : se mettre à l'extérieur du conflit, garder son sang-froid, augmenter sa réactivité
- Se servir des manifestations de violence pour détecter les dysfonctionnements à éliminer

Construire sa palette de techniques pour savoir agir / Prévenir l'apparition d'un conflit

- Développer ses propres techniques de gestion des conflits
- Se servir des conflits pour se créer un "historique" des situations à analyser pour anticiper les prochaines fois
- Identifier les signes avant-coureurs
- Comprendre les mécanismes de détérioration d'une situation
- Détecter et traiter les problèmes à la source
- Maîtriser les techniques de résolution de problème en groupe
- Définir les règles d'un modus vivendi, passer des contrats
- Favoriser la communication au quotidien
- Instaurer une qualité relationnelle durable