

APPRENDRE A GERER LES CONFLITS



Objectif(s)

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits ;
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit, développer son assertivité ;
- Repérer les paramètres du triangle dramatique ;
- Gagner en efficacité dans la gestion des conflits ;
- Aborder avec efficacité l'après-conflit, retrouver la confiance.



Pré-requis

- Maîtriser la langue française



Public

- Cette formation s'adresse à tous les managers ;
- Groupe de 5 à 10 personnes.



Durée et lieu

- 1 journée
- Dans vos locaux
- Hybride (présentiel + distanciel)
- Distanciel



Moyen(s) pédagogique(s)

- Cette formation allie des outils et méthodes pédagogiques à des exercices et mises en application concrètes.



Méthode(s) d'évaluation

- Quiz
- Exercices pratiques



Tarif(s)

- Nous consulter - contact@sofrec.net



Programme

INTRODUCTION / Accueil

SÉQUENCE 1 : Différencier problème, tension, crise et conflit

- Les différents types de conflits ;
- Faut-il toujours éviter les conflits ? ;
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits ;
- Le triangle dramatique, les différents rôles et leurs perceptions ;
- Se projeter dans l'après-conflit pour se positionner avec efficacité.

SÉQUENCE 2 : Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs ;
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit ;
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions ;
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance ;
- Reconnaître les « jeux psychologiques » pour les maîtriser ;
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.

SÉQUENCE 3 : Assumer ses responsabilités face aux conflits

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement peut générer des conflits ;
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.

SÉQUENCE 4 : Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Mettre en place un processus de régulation ;
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage ;
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.

CONCLUSION / Synthèse