Gestion des conflits

https://www.estim-formation.com/formation-gestion-des-conflits

Objectifs de la formation

- Développer ses capacités à déceler les origines des conflits et leurs manifestations.
- Oser aborder les situations conflictuelles.
- Utiliser la méthode la plus appropriée et les comportements associés visant la résolution du conflit.

Programme pédagogique

Déceler les indicateurs de situations conflictuelles

- Repérer les conflits et identifier leurs sources
- Conflit larvé, conflit ouvert et conflit assumé
- Identifier les différents types, les niveaux de conflits et les acteurs

Caractériser le conflit

- Comprendre la naissance d'un conflit : mécanismes de défense, enjeux
- Analyser les causes du conflit
  - Relatives à l'organisation de la structure et des équipes concernées
  - Relatives aux méthodes pratiquées
  - Relatives aux relations entre les personnes

Anticiper, traiter le conflit

- Différents modes de résolution des conflits
- Jeux psychologiques des acteurs, leurs motivations et leurs stratégies
- Traiter le conflit larvé, le désamorcer
- Conditions de l'expression et de la médiation
- Évaluer les attentes et les sources de désaccord
- Différencier besoins exprimés et besoins réels
- Adapter son style de management

Du conflit ouvert vers le conflit assumé

- Négocier au quotidien
- Recherche du compromis ou du consensus
- Etapes d'une négociation constructive
- Comportements : connaître ses forces et ses faiblesses (autodiagnostic)
- Se préparer mentalement et définir ses objectifs
- Choisir les attitudes adaptées aux interlocuteurs

Communiquer efficacement en situation tendue

- Pratiquer l'écoute active, déceler les besoins
- Encourager l'expression des désaccords
- Réagir et s'affirmer face à un interlocuteur passif, agressif ou manipulateur
- Gérer ses émotions, se protéger
- Éviter de s'impliquer, prendre de la distance
- Diagnostiquer et maîtriser les mécanismes de manipulation

Sortir du conflit

- Créer des conditions favorables à la mise en application des décisions
- Définir de nouvelles règles du jeu
- Adopter une démarche de résolution de problèmes
- Négocier gagnant / gagnant

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

Modalité d'évaluation pédagogique

Evalution des compétences acquises par les stagiaires :

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.