

Durée : 2 jour(s)

Objectifs

Mieux cerner les causes du conflit
Gérer les situations difficiles
Utiliser des méthodes pour réguler et résoudre les conflits

Pré-requis

Tout public
Ne nécessite pas de pré-requis spécifique

Plan de cours

1. Comprendre le conflit

Contexte et composantes

Les quatre sources de conflit (faits, méthodes, objectifs, valeurs)

Les différents types de conflits (rationnel, émotionnel, larvé, déclaré, ...)

2. Conflit et communication

Définition d'une communication équilibrée

Déséquilibre relationnel et émotions

Manifestations : forme et contenu

3. Différentes attitudes relationnelles et conflit

Différents positionnements face au conflit : auto diagnostic et conséquences.

Équilibre : moi, l'autre, l'objectif.

Conflit : expression d'un déséquilibre

Comment prévenir

4. L'assertivité pour une relation dans « l'équilibre »

Qu'est-ce que « l'assertivité » ?

Assertivité et autorité

Photographie de mon positionnement spontané

Outils pour développer mon « assertivité »

5. Des outils de gestion de conflit

Développer l'écoute, observer et comprendre le problème

Repérer et amortir l'impact émotionnel

Prendre la main dans la relation

Les attitudes pour définir le problème

Argumenter, négocier

Aller vers la solution, structurer l'entretien

Du conflit à la négociation : retrouver le « lien »

Faire face à l'agressivité

Savoir établir les règles du jeu

Développer la cohésion d'équipe

Les attitudes adéquates : Leader ou médiateur... ?

Mises en pratique de situations « conflictuelles »

Demander, dire non

Faire face à l'agressivité, à la « démission » à la fuite...

Déjouer la mauvaise foi

Faire et recevoir des critiques

Recadrer et amener l'autre à changer de comportement

6. Élaboration d'un plan de progrès personnel

Définition d'indicateurs de progression