

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS



Public

Responsables ou membres d'équipe soumis à des conflits intra service ou inter services

Objectifs

- > Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits : Interindividuels, inter et intra-services, structurels ou organisationnels
- > Faire face aux comportements des autres avec justesse
- > Identifier les prémisses de conflits
- > Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- > Utiliser des méthodes pour réguler et sortir des conflits

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

Dates & Lieux 2010
Paris
22-23 mars
16-17 nov

Coût
1350 € HT

Différencier problème, tension, crise et conflit

- > Qu'est-ce qu'un conflit ?
- > Faut-il éviter ou affronter les conflits ?
- > Connaître les principales sources des conflits
- > Caractériser la nature et le niveau du conflit

Analyser les différents types de conflits

- > Acquérir des méthodes d'analyse des conflits (conflits structurels, inter ou intragroupes, interpersonnels)
- > Identifier les causes réelles des conflits
- > Comprendre la stratégie des différents acteurs
- > Diagnostiquer son mode d'intervention : Négociation, arbitrage, ou médiation...

Faire face aux comportements des autres avec justesse

- > Comprendre comment chacun construit le conflit
- > S'ouvrir pour rétablir la confiance
- > Réguler et traiter les transgressions : Dire « non » si c'est nécessaire
- > Prendre la co - responsabilité de ses réactions en situation de conflit
- *Travail guidé* : Identifier ses domaines de susceptibilité et les zones de blocages
- > Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- > Développer un positionnement de « médiateur »

Anticiper les conflits et les modalités d'intervention

- > Jouer son rôle de manager dans l'observation des interactions dans son équipe
- > Sentir la genèse des conflits et repérer les signes avant coureurs
- > Comprendre les mécanismes de détérioration du climat
- > Repérer et désamorcer les manipulations de la vie quotidienne
- > Construire des solutions négociées

Trouver une issue satisfaisante aux relations ou situations conflictuelles

- > Apprendre à confronter avec « assertivité » et justesse
- > Neutraliser l'impact des pensées négatives : Se préparer mentalement et physiquement
- > Nourrir l'estime de soi-même : Oser demander
- > Adopter un comportement gagnant – gagnant
- > Consolider dans le temps