

Gestion des conflits

Publics

Managers
Chefs de projet

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

Etre capable de :

- Appréhender et analyser un conflit
- Évaluer les différents stades de développement d'un conflit et adopter une stratégie adaptée à chaque stade
- Apprendre à utiliser une méthode et des outils efficaces pour maîtriser et gérer les conflits dans votre environnement professionnel

Moyens pédagogiques et techniques

Explications théoriques et exercices pratiques pour mise en situation rapide

1 vidéoprojecteur par salle

1 ordinateur par stagiaire

1 support de cours par stagiaire

Évaluation et documents fournis

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de présence
- Exercices pratiques de validation des acquis sous contrôle du formateur

Mise à jour : Octobre 2024

Tarifs Inter : 590€ HT/jour/pers.

Tarifs Intra / sur mesure : nous consulter

Délais : nous consulter

Moyens d'encadrement :

formateur spécialiste du domaine

Référence : MEP02



Lieu : • Centre de formation Konica Minolta
• Site client (nous consulter)



Durée totale : 2 jours (14 heures)



Nombre de participants : 8 maximum

Programme

Les signes d'identification d'un conflit naissant

- Les 4 formes de négativité
- La submersion
- Les 3 étapes d'évolution des conflits
- Les 5 stratégies possibles pour traiter un conflit
- Les facteurs qui influencent les conflits

Les bases de la communication en situation de tension

- La prise en compte des filtres dans la communication
- La distinction entre évaluation et observation
- L'influence de sa communication non verbale sur l'autre

La prévention des conflits en adaptant sa communication

- L'accusé de réception pour marquer sa prise en compte du point de vue de l'autre
- Le pouvoir du « et » pour sortir de l'opposition
- La mise à jour et la résolution des jeux « psychologiques » sous-jacents et nuisibles

L'interlocuteur dans la résolution du conflit

- Les non-dits à l'origine des conflits
- La reconnaissance du désaccord
- Les 5 préalables à l'accord mutuel

Les outils pour mener une négociation de sortie de conflit

- Les « oignons du conflit » pour distinguer la position affichée de la motivation plus profonde
- La mise à jour de l'intérêt derrière une demande
- La notion d'intérêt mutuel
- La définition de son « plan B »
- Les 3 règles d'or du négociateur

Une méthode de résolution des conflits en 7 étapes

- L'exploration de la situation
- La présentation de son point de vue en 3 temps
- Les points d'accord et les différences