

ANTICIPER ET RESOUDRE LES CONFLITS



SAVOIR FAIRE FACE AUX CONFLITS ET INSTAURER UN CLIMAT DE DIALOGUE POUR LES ANTICIPER

Personnes concernées

Les cadres responsables de service et toute personne confronté(e)s à des conflits prévisibles, latents, déclarés ou à des situations tendues et ambiguës, soit dans le cadre de l'équipe, soit dans la relation avec les divers interlocuteurs.

Objectifs

- réagir rapidement dès la naissance d'un conflit
- garder son self-control face à des attitudes négatives
- dédramatiser et réduire son implication individuelle
- désamorcer des situations d'agressivité
- savoir se mettre en avant de façon appropriée, tout en respectant les autres
- oser s'affirmer dans un conflit
- traiter les désaccords
- anticiper et éviter que les tensions ou les malentendus ne dégènèrent en conflits

Méthodes d'intervention

La démarche est essentiellement active et pragmatique.

À partir d'exercices, d'études de cas apportés par les participants et de mises en scène de situations (jeux de rôles), ceux-ci s'entraînent à analyser divers types de conflits à travers la théorie des jeux psychologiques de Berne et à appliquer concrètement les outils qui sont introduits au fur et à mesure du programme.

DUREE SOUHAITEE : 4 jours en discontinu

Points clefs

- **COMPRENDRE LES MECANISMES DU CONFLIT**
 - comment naît le conflit
 - comment détecter les situations conflictuelles
 - comprendre les mécanismes d'auto-alimentation et de renforcement du conflit
- **MIEUX SE CONNAITRE FACE AUX CONFLITS**
 - établir le diagnostic de son propre comportement
- **S'AFFIRMER FACE A UN INTERLOCUTEUR PASSIF, AGRESSIF OU MANIPULATEUR**
 - connaître et expérimenter les parades appropriées
 - identifier et prendre en compte ses émotions pour mieux les gérer
 - s'entraîner à la prise de distance
 - décoder et désamorcer les mécanismes de manipulation
- **UTILISER DES OUTILS DE RESOLUTION DES CONFLITS**
 - repérer les 6 séquences habituelles du conflit et apprendre à les désamorcer
 - connaître la source du désaccord et identifier les causes réelles
 - apprendre à établir un accord satisfaisant pour les deux parties
- **ETABLIR LES BASES D'UNE COMMUNICATION SAINTE**
 - découvrir et prendre en compte les principales attentes de son interlocuteur
 - renforcer la qualité de la relation en utilisant la négociation et la résolution préalable des problèmes
 - exprimer de façon positive une critique (la méthode DESC de Bower)
 - apprendre à confronter l'autre de manière ferme et respectueuse
 - dire non de façon positive
 - adapter son style de management aux besoins de la personne



Claudine Heslouin Consultants

16 rue Boileau - 92120 Montrouge - Tél. 01 42 53 82 36 - Fax. 01 42 53 63 02

e-mail : chconsul@club-internet.fr / site : www.cheslouin-consultants.com