



LA GESTION DES CONFLITS

Objectifs

- Savoir identifier les différents types de conflit
- Détecter les signes avant coureurs
- Comprendre les mécanismes qui génèrent et renforcent le conflit
- Utiliser des méthodes et des outils pour résoudre le conflit
- Gérer ses réactions face à l'agressivité
- Identifier les attitudes à développer, celles à éviter.

Public

Tous publics ayant à gérer des tensions dans les relations de travail.

Intervenant

Consultant spécialisé en Ressources Humaines et Management

Méthodes de travail

De nombreux exercices et mises en situation (avec vidéo).
Apports méthodologiques et échanges d'expériences.

Durée / Dates

2 jours à Nantes (14 heures)
Les 12 et 13 mars 2012
Ou les 28 et 29 juin 2012
Ou les 28 et 29 novembre 2012.

Droits d'inscription

650 €, exonérés de TVA, par participant

PROGRAMME DETAILLE

Comprendre la « mécanique » du conflit

- Le fonctionnement de notre cerveau
- Repérer ses embrayeurs émotionnels
- Les différents types de conflits
- Les sources et les motifs de conflits
- Qui sont les bénéficiaires du conflit
- Les différents stades du conflit

Développer sa capacité à communiquer en situation conflictuelle

- Les différentes attitudes face à l'agressivité
- Les outils de communication
- Les techniques de régulation (la reformulation, l'écoute active, l'assertivité)
- Les techniques de dégageant :
 - La méthode « E.R.I.C » : Ecouter, récapituler, interroger, confirmer*
 - Le « Message –Je »*
 - Le « DEQ » Décrire, Exprimer, Questionner*
 - Les techniques de « DESCALADE »*
- Débloquent la situation, prendre de la distance avec l'agressivité
- Différencier la critique objective et subjective
- Isoler les aspects factuels, prendre de la distance
- Les freins à la résolution du conflit, les pièges à éviter

Pédagogie participative centrée sur des cas pratiques avec des jeux de rôle (utilisation de la vidéo). Retour d'expérience et analyse de conflits vécus par les participants.