

Savoir gérer les situations conflictuelles

Compétences acquises

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre la situation de conflit
- Savoir anticiper le conflit et appliquer les méthodes de résolution
- Acquérir des techniques pour sortir du conflit par le dialogue

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active et personnalisée
- Alternance d'apports méthodologiques, d'exercices et de jeux de rôle scénarisés
- Elaboration d'un contrat de progrès pour chaque participant à l'issue de la formation

Durée : 2 jours

Suivi : 1 jour (optionnel)

Programme

Les différents types de conflits

- Le malentendu
- Le conflit d'intérêt
- Le conflit de personnalité

×

Les stratégies d'ajustement

- Analyser les principales causes et les mécanismes du conflit
- Gérer ses émotions et reconnaître celles de l'autre
- Développer son écoute et une attitude de compréhension

×

Les techniques de résolution des conflits

- Utiliser la méthode DESC
- Sortir de la passivité face au conflit et agir positivement
- Instaurer le dialogue

×

Les attitudes positives face au conflit

- Accepter d'expérimenter des idées nouvelles
- Conduire des choix d'actions qui comportent toujours des alternatives
- Afficher sans cesse son ouverture
- Communiquer pour obtenir un consensus

Faire du stress un levier de réussite