

GESTION DE CONFLITS

Durée de la formation : 7h

Présentiel

PUBLIC CONCERNE

Personnes en relation avec la clientèle et exerçant dans le management d'équipe

PREREQUIS / METHODOLOGIE

Aucun

Atelier intensif à partir de méthodes actives et participatives, Mises en situation, Travail individuel et en groupe, analyse études de cas , retour d'expérience

PROGRAMME

- Définir la notion de conflit :

Identifier les situations conflictuelles Interpersonnelles ou professionnelles

Analyser un conflit : Causes, manifestations ; Avoir la pleine conscience de ses propres fonctionnements (pensées automatiques, réactions émotionnelles, comportement, conséquences opérationnelles et relationnelles) ; Les niveaux de conflits

- Gérer efficacement la situation conflictuelle :

Distinguer la situation, la personne et son comportement

Déceler les facteurs objectifs et subjectifs

Mieux conserver sa stabilité émotionnelle face aux conflits (respiration consciente

– Visualisation mentale positive et posture corporelle)

Les comportements d'affirmation de soi par rapport aux comportements d'agressivité, de soumission ou de manipulation

Pièges et erreurs à éviter

Résoudre le conflit :

Les clés d'un dialogue constructif : écoute, empathie, reformulation, recentrage...

La mise à plat du différend – La négociation et les compromis réalistes

Les mesures concrètes – le suivi des décisions prises

Optimiser son efficacité opérationnelle :

Prendre du recul pour garder son calme (gestion du stress et gestion émotionnelle)

Oser communiquer et en parler : retour d'expérience avec soi-même, avec sa hiérarchie, avec ses collègues

Faire circuler l'information (équipe & hiérarchie)