

Programme de Formation

Gestion des conflits

REFERENCE

MANAGESTCONF

PUBLIC VISE

Assistants, techniciens,
agents de maîtrise en
conflit avec ses collègues
/ clients / fournisseurs

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Exercices pratiques
- Fiches d'évaluation

PRE REQUIS

Aucun

PAGE

1/1

OBJECTIFS

- Prévenir les situations délicates par une communication adaptée
- Faire face au conflit plutôt que le fuir
- Négocier une sortie au conflit profitable aux 2 parties

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