

Gestion des conflits

Objectifs :

Cerner les problèmes de manière factuelle ; gérer ses émotions dans une situation de conflit ; identifier et éviter toute action susceptible de prolonger le conflit ; faire d'une situation conflictuelle une réelle opportunité d'apprentissage.

Pédagogie :

Ce stage propose un travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain.

Il apporte des outils d'analyse, une structure de résolution de conflit, ainsi que des outils de comportement adaptés.

Chaque outil fait l'objet d'une expérimentation en simulation à partir de cas concrets apportés par les participants.

Programme :

Se concentrer sur l'essentiel: les faits, rien que les faits

Faire la différence entre tension, crise et conflit

Différencier la vision analytique et la vision interactionnelle du problème

Passer de l'implicite à l'explicite

Définir en quoi c'est un problème

Lister les tentatives de solutions

Savoir qui est son interlocuteur

Saisir les éléments essentiels de la personnalité de l'autre

Observer son comportement et son positionnement

Pointer sa stratégie

Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

Conduire un entretien de résolution de conflit

Gérer ses émotions

Utiliser la méthode EPCS

S'affirmer dans le respect de l'autre

Trouver les points de convergence

Procéder par étape

Oser la créativité pour sortir de l'habituel

Faire en sorte qu'un problème résolu le reste

Tenir ses engagements

Vérifier et suivre sur le terrain

Souligner les bons réflexes

Cultiver une énergie positive

Tirer d'une situation conflictuelle une opportunité d'apprentissage



Durée :	2 jours soit 14 heures + 1 heure d'accompagnement téléphonique
Profils stagiaires :	Encadrement opérationnel ou fonctionnel
Animateur :	Conseil en management et coach
Nombre de participants :	Maximum 8 personnes
Lieu du stage :	Boulogne Billancourt (92)
Dates :	4 et 5 décembre 2008 21 et 22 janvier 2009 4 et 5 mars 2009 28 et 29 avril 2009 17 et 18 juin 2009