

Anticiper et gérer les conflits au travail

Date et durée
Code formation : MGMT07FR Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Description
Les conflits sont inhérents à toute organisation humaine. Dans une entreprise, ils deviennent des évènements perturbateurs au bon déroulement de l'activité de l'entreprise. Comment détecter un conflit ? Comment le prévenir ? En cas de conflit, quelles méthodes et moyens vous devez mettre en œuvre pour retrouver une cohésion d'équipe et une dynamique productive.
Objectifs
Au cours de cette formation les participants apprendront dans un premier temps à identifier et anticiper les différents types de conflits. Il acquerront les techniques et les outils permettant de résoudre les conflits. Cette formation permet aussi d'apprendre à mieux gérer ses relations avec les autres et de favoriser pacifiquement l'affirmation de soi.
Pré-requis
Aucun pré-requis n'est nécessaire
Public
Cette formation s'adresse aux managers, aux responsables d'équipes, aux cadres, mais aussi aux salariés.
Cette formation s'adresse aux profils suivants
<u>Manager</u> <u>Responsable / Directeur d'agence</u>
Programme
Les conflits • Qu'est ce qu'un conflit ? • Les différents types de conflits • Les notions de pouvoir et d'autorité liées aux conflits • Le désaccord sur les faits, les objectifs, les méthodes, les personnes, les valeurs, les intérêts • L'affrontement, la confrontation, la fuite, l'évitement Comprendre le conflit • La description des typologies de conflits

- Les positions de vie – Analyse Transactionnelle – test autodiagnostic
- Comment je me situe dans une situation conflictuelle ?
- Les états du moi d'Eric Berne – Analyse Transactionnelle
- Le triangle dramatique de Karpman : victime, persécuteur, sauveur
- Comportements et attitudes en situation conflictuelle
- Les peurs réactivées en situation
- Les conséquences liées aux situations conflictuelles

Les outils de résolution de conflit

- Le cadre de référence, les interprétations
- Les techniques de reformulation
- L'écoute active de Thomas Gordon
- L'assertivité : l'affirmation de soi sans agressivité, ni fuite, ni manipulation
- L'expression du visage, la gestuelle, la posture, la voix, la proxémique
- S'affirmer tranquillement : le "JE", "nous", "vous", "on"
- Favoriser une attitude empathique
- Les états du Moi d'Eric Berne – Analyse Transactionnelle pour sortir des relations conflictuelles : Parent persécuteur, Parent Sauveur
- Favoriser les transactions Adulte-Adulte – Les positions de vie -
- Les étapes du changement d'Elisabeth Kubler Ross
- Oser dire, demander, refuser, ne pas dire
- Définir et poser les limites
- La négociation sur la base de la confiance
- La médiation, la négociation, la coopération
- Les attitudes à utiliser, les comportements à proscrire

Conclusion