

LA PREVENTION ET LA GESTION DES CONFLITS



Le conflit nous renvoie à une dimension archaïque de nous-mêmes : auto-préservation, défense du territoire, instinct de préservation. En un mot, face à la menace, nous réagissons spontanément par le combat ou la fuite.

Qu'est-ce qu'un conflit ? Pourquoi nous affrontons-nous ?

Le conflit est-il inhérent à notre nature humaine ? Et dans ce cas peut-on réellement le gérer ?

Objectifs :

- Comprendre les phénomènes physiques et émotionnels qui nous affectent lors d'une confrontation
- Analyser le conflit en entreprise, dans les groupes
- Explorer les moyens de faire face à l'affrontement, et enfin de tirer parti du conflit. C'est à dire de faire de la confrontation une opportunité de progrès et de son agressivité « native » une alliée positive

Public concerné :

Managers et personnel en contact clients

Programme :

Le conflit et sa prévention à l'échelle individuelle

- **Diagnostic/analyse :**
 - a) Origines du conflit
 - b) Naissance et dynamique des conflits
- **Nos attitudes face au conflit :**
 - a) La dynamique personnelle en situation d'affrontement et d'influence
 - b) Agressivité assumée et agressivité négative
 - c) Les types de conflit
- **Résoudre les conflits :**
 - a) Savoir reconnaître les signes - les 7 découvertes
 - b) L'affirmation de soi : techniques et freins
 - c) Attitude physique, émotionnelle et mentale dans les conflits - « Savoir-être »

Le conflit et sa prévention en entreprise

- **Reconnaître la naissance d'un conflit en entreprise :**
 - a) Les jeux de pouvoir et d'influence
 - b) Les 7 repères
- **Stratégies et mise en oeuvre de résolutions de conflits :**
 - a) Théorie de la motivation : le groupe face à son chef, résistances et stratégies
 - b) Motiver - besoins et motivations
- **Evoluer vers des relations contractuelles claires :**
 - a) Négocier les crises et conflits
 - b) Les 7 stratégies
 - c) Les 12 étapes de la résolution des conflits

Plans d'action personnel de progrès



Méthodologie :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices d'expression intégrant la dimension émotionnelle
- Exercices pratiques de mise en situation de communication et de management
- Debriefing
- Autoscopie des participants débouchant sur un plan de progrès personnel et professionnel

Modalités :

Groupe de 10 à 12 personnes au maximum

Durée : 2 jours

