

2023

Management

23-0842-C4525

Gestion des conflits session 2

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre la notion de conflit
Utiliser les outils et méthodes de communication en situation de conflits
Anticiper et gérer les situations conflictuelles
Acquérir des méthodes de résolution de conflits

Dates 06/04/2023

Partenaires

07/04/2023

Lieu DRY 45370

Métiers concernés

Public visé

Manager

Contenu indicatif

Les comportements générateurs de conflits et d'agression : la cause, la nature, les éléments déclencheurs, les manifestations.

La typologie et l'intensité des conflits:

Les manifestations classiques de conflits et d'agressivité.

Définition des concepts: conflits, agressivité, agression.

Les différents types de conflits et d'agression.

Les différents visages de l'agressivité et de la violence: exprimées, latentes, sublimées.

Les différents types de conflits:

D'intérêts : pouvoir, politiques

Interpersonnels: opposition et compétition.

Liés aux rôles: notion de pouvoir ou de territoire.

Différencier conflit/problèmes

La nature des situations difficiles au travail : incompréhension ou désaccord sur les faits, les objectifs, les méthodes, antipathie entre les personnes, les valeurs.

Le mode d'expression des conflits interpersonnels:

Désaccord ouvertement exprimé: conflit ouvert.

Désaccord non exprimé: conflit latent ou conflit larvé

Désaccord pour voir: test.

Les principes de base de la communication:

Le schéma de la communication.

Les principes : émetteur/récepteur, code, cadre de référence, feed-back.

Les obstacles : Filtres, inférences, bruits.

L'écoute active et l'assertivité

Influences culturelles et contextuelles sur la communication verbale et non verbale, les jugements de valeurs...

Les attitudes de communication verbales.

Les attitudes de communication non verbale:

Le corps et le visage comme outils de communication

Les attitudes para-verbales : regard, voix, distance, etc.

La gestion des émotions à la source des conflits:

Accueillir les émotions négatives de l'interlocuteur sans se sentir agressé.

Poser les limites de la relation avec son interlocuteur.

Placer les émotions dans la relation : les intégrer et non les refouler ou les laisser déborder, apprendre à relativiser et à les exprimer.

Se positionner en Adulte dans le conflit : Analyse Transactionnelle

Comprendre de façon empathique :

L'intention de comprendre.

Le non-jugement.

La non directivité.

Les différents types de comportement face aux autres:

Définition et conséquences des attitudes traditionnelles de passivité, de manipulation, d'agressivité, d'assertivité.

La théorie des positions de vie.

Bilan individuel de son potentiel et de ses points à améliorer (blocages, anxiété).

L'attitude d'assertivité (affirmation de soi):

S'autoriser à dire et à agir en définissant ses droits et en respectant ceux des autres.

Exprimer ses sentiments avec authenticité.

Les réactions face aux conflits: avantages et inconvénients : évitement, compétition, compromis, accommodation, collaboration.

Les méthodes de traitement des conflits:

L'analyse des sources et des causes.

La clarification des relations cachées.

Le recadrage du problème et le traitement des émotions associées

Le modèle de Porter: décision, jugement, soutien, interprétation, enquête, compréhension

L'entretien de résolution de conflits :

Préparer: contacter, conforter, communiquer, convenir.

Explorer: collecter, comprendre, compléter, convenir.

Répondre: construire, conclure, convenir, prendre congé.

Les méthodes de résolution des conflits au niveau individuel:

Les actions possibles sur la situation et sur les facteurs déclenchant le conflit.

Le recadrage de l'interprétation de la situation d'agressivité la compréhension des émotions sous-jacentes.

Le développement du réflexe de résolution de problèmes.

L'amélioration de l'anticipation des effets de sa conduite.

Les méthodes de résolution des conflits au niveau collectif:

-Le recadrage en groupe : techniques et méthodes.

-La transformation de l'agressivité et de la violence en conflits et en problèmes à résoudre.

-La cohésion d'équipe.

La négociation:

-Acteurs, enjeux et rapports de force, L'argumentation.

-Les objectifs, les obstacles et leur traitement.

La médiation : Entretien de médiation avec le N+1

Niveau de connaissances requis

Intervenants

Nota

Responsable de la formation

Renseignements pratiques

Séverine DA SILVA (0238459960)