

Prévenir et gérer les conflits

Objectifs

Etre capable d'identifier la nature des conflits et les mécanismes et facteurs de mise en place. Savoir faire face et prendre le recul nécessaire. Maîtriser les situations et les émotions, dédramatiser et désamorcer les conflits grâce à des outils simples.

Public visé

Responsables d'équipe, Managers

Pédagogie

Alternance d'exposés théoriques et d'analyses de situations.
Entraînement à l'utilisation des méthodes concrètes dans le cadre de simulations. Élaboration d'un plan d'action personnalisé.

Durée

2 jours

Contact

Contactez votre interlocuteur

Par téléphone

0 975 251 748

(prix d'un appel local)

ou par e-mail

tdavid@evolys.com

Les conflits

Les différents conflits : conflits de valeurs et/ou hiérarchiques, conflits de besoins, conflits liés à des infractions au règlement
Les mécanismes de défense, la structuration de la personnalité, l'expression inversée, l'insécurité...
Peur, mécontentement, colère, douleur, frustration, angoisse...

Analyse des situations

La nature du problème, les causes et les conséquences
Les personnes impliquées (acteur ou médiateur)

Travaux d'implication

Etude de cas et de situations vécues

Comment prévenir les conflits

Les différentes attitudes préventives

Comment gérer les conflits

Décoder les situations
Ecouter, observer, reformuler les messages implicites et explicites, questionner
Expliquer en termes positifs et pratiquer l'expression du « Je »
Les notions de responsabilité, de justification et de rapport à l'erreur
Les outils de protection personnelle : la respiration, la relaxation anticipative, les ressources et images mentales

Agence Est

8, allée R. Poincaré
57100 Thionville
Tél: 03 82 53 36 42
Fax: 03 82 54 48 47

Agence Ile de France

99 bis av Verdier
92120 Montrouge
Tél: 01 46 57 27 05

Agence Sud

34 rue Raulin
69007 Lyon
Tél: 04 78 60 51 72
Fax: 04 78 62 87 07