



THEME 2 : Le Management

GESTION DE CONFLITS

PARTICIPANTS : Toute personne de l'encadrement amenée à gérer de par sa fonction, des situations hiérarchiques ou fonctionnelles conflictuelles

OBJECTIFS :

- Apprendre à gérer des situations conflictuelles et/ou tendues
- Acquérir une rapidité dans l'analyse des situations à risques
- Acquérir un savoir faire tactique dans des situations délicates
- Apprendre à maîtriser la résonance émotionnelle de situations stressantes

PROGRAMME :

➤ **Les paramètres des situations conflictuelles :**

- *Le contexte et son influence*
- *Les enjeux personnels et collectifs*
- *Les aspects liés à la personnalité*
- *La définition des contrats explicites ou implicites*
- *L'adhésion aux règles du jeu*

➤ **Les raisons d'un conflit :**

- *Processus communicationnels*
- *Processus relationnels*
- *Processus structurels*

➤ **Les outils d'analyse d'un conflit :**

- *Le P.A.E. de l'analyse transactionnelle*
- *Les différents types de transactions*
- *La compréhension des jeux à somme nulle ou gagnant perdant*

➤ **Les techniques à mettre en œuvre en cas de conflits :**

- *L'approche émotionnelle*
- *L'approche logique*
- *La définition ou redéfinition de contrats*
- *L'utilisation du conflit comme information pertinente et porteuse de sens*
- *Les techniques de recadrage*
- *Les techniques d'influence verbale et non verbale*

➤ **Le conflit source de progrès individuel et/ou collectif**



METHODES PEDAGOGIQUES UTILISEES :

- Pédagogie active
- Apports didactiques
- Etudes de cas concrets
- Autoscopie
- Grille d'analyse de situation
- Conseils personnalisés

DUREE ET RYTHME :

- 3 jours (21 heures) / à raison d'un jour par semaine

VALIDATION DES ACQUIS :

- Prérequis – auto-évaluation
- Evaluation des acquis