



GESTION DES SITUATIONS DE CONFLITS

Programme

Cette formation propose d'apporter des éléments théoriques permettant de gérer et de prévenir les conflits interpersonnels dans la sphère professionnelle. A partir de situations concrètes, le psychologue formateur intégrera des notions essentielles à la compréhension de la situation de conflit et à sa résolution. Une attention particulière sera apportée aux techniques de communications qui sont souvent la clé de la prévention des conflits.


Objectifs

- Prévenir la violence.
- Savoir analyser la nature du conflit et de la confrontation.
- Acquérir des outils de résolution non violente des conflits.
- Savoir canaliser l'agressivité.
- S'affirmer dans une relation difficile.

Public

Manager, cadre, responsable d'encadrement intermédiaire, responsable de services administratifs, agent de maîtrise ou technicien, assistante, autre collaborateur.

Durée : 3 jours

Retour au sommaire 

MODULE 1 : DEFINIR LA NATURE DU CONFLIT

- Définition agressivité, violence, conflit, opposition.
- Les différents types de conflits.
- Les aspects positifs et négatifs du conflit.
- Les étapes du conflit.
- Les divergences.
- Les tensions.
- Les blocages.
- Les comportements assertifs, passifs, manipulateurs, agressifs.
- Le passage à l'acte.

MODULE 2 : LES SOURCES DU CONFLIT

- Les sources psychologiques
- Les sources liées au fonctionnement de l'organisation de l'entreprise

MODULE 3 : LA GESTION DU CONFLIT

- La triangularisation
- L'assertivité
- La gestion émotionnelle etc.
- Les techniques de gestion de conflits ouverts.

MODULE 4 : PREVENIR LE CONFLIT

- 4 étapes clés : anticiper, penser autrement, développer la confiance en soi, développer ses compétences
- Repérer les schémas relationnels : triangle de Karpman et analyse transactionnelle.
- La communication non violente.