

Appréhender la notion de conflit et ses mécanismes

- Clarifier l'enjeu du conflit : impact et conséquences sur les collaborateurs, l'équipe et la structure
- Cerner ses niveaux d'escalade, du différend à la crise ouverte
- Identifier les sources de conflits, les acteurs, les éléments déclencheurs

Mettre en place la communication adéquate pour enclencher la désescalade

- Se centrer sur l'interlocuteur et identifier ses besoins
- Rétablir la communication avec les techniques adaptées
- Gérer la réactivité émotionnelle face à une personne agressive

Adopter le mode de résolution de conflit adapté à la situation

- Identifier le degré d'urgence, l'importance de l'enjeu et les modes de fonctionnement des interlocuteurs
- Opter pour la meilleure stratégie, en privilégiant la relation ou le résultat
- Préparer le traitement d'un conflit et le mener
- Solliciter un arbitrage ou une médiation quand le traitement direct ne fonctionne plus

Pratiquer la régulation d'équipe : clarifier les malentendus et libérer les tensions

- Appréhender le processus et le déroulement d'une régulation
- Poser les règles et les consignes de posture
- « Méta-communicer » et régler les points de tension une fois l'émotion levée

Au-delà des relations conflictuelles, mieux gérer les « personnalités difficiles »

- Appréhender les caractéristiques des personnalités à tendance « paranoïaque », « obsessionnelle », « dépressive », « narcissique », « passive agressive »
- Cerner leur vision du monde, les traits particuliers de leur fonctionnement
- Mobiliser des clés spécifiques à chacune d'entre elles pour mieux s'adapter et les gérer



9h00 > 17h00
1 jour (7 heures)



Formation
en **présentiel** ou **distanciel**