



GESTION DES CONFLITS DANS SA FONCTION, SON SERVICE...

« Anticiper, réguler, sécuriser ! »

Parc d'Affaires du Tronchon
12 rue Jean Elysée Dupuy 69410 CHAMPAGNE AU MONT D'OR.
Tél : 04.72.52.17.30
<http://www.web-dicom.fr> - e-mail : contact@web-dicom.fr

GESTION DES CONFLITS DANS SA FONCTION, SON SERVICE ...

OBJECTIFS

Connaître les mécanismes de base des conflits

- Repérer les situations pré-confliktuelles pour les dénouer
- Gérer plus facilement les situations professionnelles difficiles et diminuer ainsi le stress
- Acquérir les compétences professionnelles nécessaires pour sortir des conflits de manière constructive

METHODES PEDAGOGIQUES

- Notre principale préoccupation est que chaque participant puisse transposer dans son contexte de travail quotidien les acquis de la formation. Cela se traduit concrètement par une pédagogie active, basée sur :
 - Des études de cas et mises en situation issues du contexte des participants
 - Des réflexions en commun sur les difficultés rencontrées dans le contexte professionnel et la manière de les surmonter
 - Apports méthodologiques du formateur
 - La définition d'un plan d'action à l'issue du stage

DUREE

- 1 jour

NOMBRE DE PARTICIPANTS PAR GROUPE

- 8 maximum

PROGRAMME

1. LES ORIGINES DU CONFLIT

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les mécanismes qui conduisent des tensions aux conflits
- Savoir anticiper le conflit (distinguer tensions et conflits)

2. SORTIR DU CONFLIT : CREER UNE DYNAMIQUE DE RESOLUTION

- Les 5 stratégies possibles de gestion d'un conflit
- Les différentes composantes d'un dialogue constructif
- Autodiagnostic de ses comportements en situation de dialogue
- Rechercher une issue « gagnant/gagnant »
- Comment désamorcer un conflit naissant ?

3. S’AFFIRMER DANS LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES DIFFICILES

- Qu'est-ce que l'affirmation de soi ?
- Différencier faits, opinions et sentiments
- Savoir s'exprimer dans les situations délicates : exprimer une critique, une demande, faire face à une critique, dire non, faire face à l'agressivité, argumenter face à un interlocuteur hostile, ...
- Savoir se calmer dans une situation tendue
- Gérer ses émotions et faire face aux émotions de l'autre

4. SYNTHÈSE ET EVALUATION DU STAGE

- Pistes d'actions envisagées
- Questionnaires d'évaluation et tour de table