

GERER LES CONFLITS

(de l'affrontement à la coopération)

DU CONFLIT A LA CONSTRUCTION

Durée : 3 jours/21 heures

Public : tout salarié

Il est préférable de gérer les conflits plutôt que de les ignorer, de les minimiser, de les laisser traîner. Les conflits sont naturels dans le cadre du travail et il est possible de les traiter de façon constructive.

Objectifs :

- Connaître les origines des conflits
- Distinguer les comportements en cas de conflit
- Comment traiter un conflit
- Prévention des conflits

CONTENU :

1. Pourquoi les conflits ?

- Les sources des conflits
- Le malentendu, les non - dits
- La confusion entre besoin et solution
- L'affrontement de logiques
- Les exigences, sources de tensions
- Les conflits de personnes

2. Quels comportements en cas de conflit ?

- Repérage des comportements qui mettent des barrières
- Les phrases et les paroles révélatrices
- Comprendre et gérer les émotions
- Établir une bonne communication
- L'écoute
- Remonter aux besoins, adopter une démarche de résolution de problème
- Ce qui permet et empêche la coopération
- Les comportements à éviter
- Le triangle de Karpman

3. Comment traiter un conflit ?

- Stratégies et démarches de traitements des conflits
- La reformulation
- Arrêter l'agression, utiliser « *la technique de l'édredon* »
- Outil DESC pour ouvrir un conflit
- Négocier pour sortir du conflit

4. Peut-on prévenir les conflits ?

- Expliciter les règles du jeu
- Préparer les décisions en concertation
- Encourager l'expression des désaccords
- Définir les modalités de traitement des conflits