

GESTION DES CONFLITS



OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les diverses étapes de la gestion des conflits
- ▶ Prévenir le conflit en détectant les signaux et indices
- ▶ Maîtriser le conflit en identifiant les causes / enjeux
- ▶ Résoudre le conflit, analyser les échecs
- ▶ Comprendre les personnalités et jeux relationnels

DU CONTENU OPÉRATIONNEL

ABORDER LE CONFLIT

- ▶ Fondamentaux
- ▶ Analyse des comportements
- ▶ Analyse des personnalités
- ▶ Adaptation du comportement et de la communication
- ▶ Les principes de la communication non violente
- ▶ Développer son intelligence émotionnelle et relationnelle
- ▶ Gérer les conflits issus d'une équipe multigénérationnelle
- ▶ Les bienfaits d'un management bienveillant



TROUVER DES SOLUTIONS

- ▶ Rétablir un climat de confiance
- ▶ Trouver des solutions
- ▶ Impliquer les acteurs
- ▶ Assurer le suivi, la médiation