



ANTICIPER ET RÉSOUDRE LES CONFLITS

OBJECTIFS

Anticiper et désamorcer les conflits interpersonnels dans une équipe.

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables d'équipe mais aussi toute personne souhaitant éviter ou sortir d'un conflit.

APPROCHE

Jeux de rôles, échanges, apports théoriques issus notamment de l'Analyse transactionnelle.

DURÉE

2 jours.

CONTENU

COMPRENDRE LES MÉCANISMES D'UN CONFLIT

- › Les différents conflits possibles.
- › Autodiagnostic : mieux se connaître pour identifier les comportements qui favorisent les conflits ou permettent d'en sortir.
- › Analyse des différentes transactions qui interviennent dans un conflit et comment les arrêter.

ANTICIPER ET PRÉVENIR LES CONFLITS

- › Repérer les signaux d'alerte.
- › Les 5 étapes d'un conflit : comment le stopper dès le début.
- › Sortir la personne de ses méconnaissances et de sa passivité.
- › Donner suffisamment de signes de reconnaissance.
- › Utiliser le bon canal de communication.

BIEN ANALYSER LA SITUATION ET LES CAUSES D'UN CONFLIT

- › Les rôles les plus fréquemment observés.
- › Les conflits préférés des persécuteurs, victimes, sauveurs.
- › Les types de personnalités et leurs réactions en cas de stress.
- › Examiner les sources de pouvoir des protagonistes.



COMMENT SORTIR DU CONFLIT

- › Les 5 stratégies : autorité ou négociation ?
- › Oser l'affrontement.
- › Les 3 étapes de la négociation.
- › Gérer l'agressivité.
- › L'assertivité comme outil pour sortir des conflits.
- › Mises en situation : à partir de situations conflictuelles amenées par les participants, recherche et expérimentation du meilleur scénario de résolution du conflit.