Management - Communication

Gérer les tensions et les conflits

Objectifs

- Différencier désaccord, tension et conflit pour agir en conséquence
- Désamorcer et gérer les tensions
- Mettre en œuvre les méthodes de gestion et de prévention de conflit

Contenu de la formation

La nature des conflits et des tensions
- Différencier conflit et désaccord
- Les conflits et leur cause sociologique
- Déterminer les types de conflit

Adopter des comportements efficaces pour gérer les tensions et prévenir les conflits
- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte, de pouvoir et de zone d'incertitude
- Les attitudes positives et les comportements négatifs qui engendrent des conflits

Désamorcer et gérer une tension
- Communiquer positivement des informations négatives
- Questionner efficacement, anticiper et traiter les objections
- Repérer les pièges et les effets manipulatoires
- Surmonter les effets de l'agression

Créer les conditions nécessaires pour désamorcer un conflit
- Identifier les jeux psychologiques pour canaliser les comportements
- Repérer la stratégie des interlocuteurs

Le manager régulateur de conflits
- Sortir du cadre du blâme et se tourner vers l'objectif
- Respecter les phases lors de l'entretien de résolution de conflits
- Développer ses qualités d'écoute

Résoudre les situations conflictuelles
- Analyser les avantages et inconvénients des principales méthodes de gestion des conflits
- Diagnostiquer son mode d'intervention

La responsabilité du manager en matière de prévention des conflits

Gérer la communication dans l'après-conflit

Prévenir les conflits de manière durable
- Analyser les forces et faiblesses de son équipe, son service au travers du prisme de l'intelligence émotionnelle
- Renforcer la qualité des relations par les attitudes assertives
- Créer des routines de désamorçage

Infos pratiques

Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.
Prérequis : maîtrise de la langue française

Durée

2 jours

Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

Tarif intra-entreprise

Nous consulter

Compétences clés acquises

- Analyser les situations difficiles et les différents types de conflits
- Repérer la stratégie de votre interlocuteur et élaborer un scénario de négociation

Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

ANTERES
FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613