



GESTION DES CONFLITS

Face au conflit, le manager démuni laisse souvent la situation se dégrader et provoque ainsi une perte d'efficacité dans son équipe. Le manager doit faire face à ces situations difficiles tout en préservant la relation. Au-delà des techniques, cette formation apportera au manager la capacité de réguler et de faire du conflit une réelle opportunité d'apprentissage.

1 . Les conflits, source de richesse ?

Avez- vous peur des conflits ?
Conflits stérile et conflits créateurs

2. La dynamique conflictuelle

Les messages négatifs
Les différentes habitudes et les réactions privilégiées
Les erreurs d'interprétation à l'origine des conflits

3. L'art de résoudre les conflits

Identifiez vos besoins
Formuler une demande
Les étapes de la communication non violente
Reconnaître ses erreurs
Le recadrage
Négocier
Créer des solutions
Accepter l'aide d'une personne extérieure

4. Les situations de blocage

Les comportements passifs
Les comportements agressifs
Les comportements manipulateurs
Sortir du blocage

5. Anticiper les conflits

Anticiper les divergences
Penser autrement
Développer la confiance en soi en comprenant les processus de la communication (PNL)
Savoir dire NON
Comprendre pour être compris (PNL)

CROIX BLANCHE F P E

SASU au capital de 30,000 € SIRET 81076683200010 APE 8559A
5 rue des frères Lumière 78370 Plaisir

www.croixblanche-fpe.fr croixblanche.fpe@gmail.com