

Prévention et gestion des conflits (1 jour)

Durée: 1 jour

Objectifs: Décrypter les mécaniques des conflits, traiter et supprimer les tensions. Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt et acquérir les techniques indispensables pour résoudre les conflits ouverts.

Profils: Managers, Chefs de service, Directeurs d'établissement, Responsables de service, Responsables d'équipe opérationnelle

Méthodes: Mises en situation filmées avec débriefing personnalisé, analyse de la situation réelle de chacun des participants.

Agir efficacement : mieux communiquer

Autodiagnostic de personnalité

Développer son attitude d'écoute (écoute active, passive et flottante)

Mesurer l'importance du non-verbal

Gérer le stress des conflits et l'agressivité

Exprimer son ressenti pour décharger les tensions

Comprendre et diagnostiquer la situation

Se donner les moyens d'anticiper les conflits

Savoir s'affirmer pour mieux désamorcer les conflits

Remplacer la fuite, l'agressivité et la manipulation par l'assertivité

Apprendre à dire non sans provoquer de tension

Adresser une critique constructive

Savoir identifier la nature du conflit potentiel

Prendre du recul et déterminer les causes du conflit.

Élaborer une stratégie d'intervention et faire appel à un médiateur.