

MANAGEMENT : LA GESTION DES CONFLITS

Objectifs :

Comprendre ce qu'est un conflit, l'escalade qui mène à un conflit ouvert. Connaître les attitudes de base qui améliorent nos relations, anticiper le conflit en développant sa confiance en soi et ses compétences.

Introduction

1. Définition d'un conflit
 - 1.1. Les types de conflits
 - 1.2. Les aspects négatifs et positifs du conflit
 - 1.3. Les étapes du conflit
2. Les attitudes
 - 2.1. L'attitude de bienveillance
 - 2.2. Utilisation de la PNL pour un meilleur contact
 - 2.3. La médiation
3. Les divergences
 - 3.1. Les différents types de divergence
 - 3.2. La compréhension des divergences
 - 3.3. Sortir des divergences
4. Les tensions
 - 4.1. Comprendre les tensions
 - 4.2. Sortir des situations de tensions
5. Le blocage
 - 5.1. Comprendre les blocages
 - 5.2. Sortir des blocages
6. Le conflit ouvert
 - 6.1. Reconnaître ses erreurs
 - 6.2. Le recadrage
 - 6.3. Les solutions
7. L'anticipation des conflits
 - 7.1. Anticiper les divergences
 - 7.2. Changer sa façon de penser
 - 7.3. Développer sa confiance en soi
 - 7.4. Développer ses compétences

Conclusion

Durée : 2 jours