

## Objectifs généraux

- Mieux comprendre les origines et le fonctionnement pour mieux gérer les situations de tensions et de conflits et les personnalités difficiles
- Adapter sa communication à la situation et aux personnes

## Contenus

### Objectifs opérationnels

- Mieux gérer les situations de tensions et de conflits et les personnalités difficiles
- Identifier et analyser les origines des situations difficiles
- Éviter l'escalade en utilisant les modes de communication adaptés
- Apprendre la maîtrise de soi

### Partie 1 : Différencier problème, tension, crise et conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité

Mise en situation  
Immersion : vos situations, vos réussites, vos échecs.

### Partie 2 : Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle"
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
- Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu

Mises en situations : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité.

### Partie 3 : Assumer ses responsabilités face aux conflits

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions

Plan d'actions en binômes : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever.

### Partie 4 : Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade
- Mettre en place un processus de régulation
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu

Mon autodiagnostic : ce qui fonctionne, ce qui est à modifier, mes 3 priorités clefs.

### Méthode et outils pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques , d'échanges sur expériences et de jeux de rôles
- Matériel : vidéoprojecteur, vidéos, ordinateurs portables
- Présentations Power point, supports papier GO-ON formation

