

Anticiper et gérer les conflits

Comment transformer les affrontements en opportunités

Que ce soit dans le cadre professionnel ou dans la sphère privée, les conflits font partie de notre existence. En entreprise, ils peuvent, en dégradant les relations interpersonnelles, perturber la productivité, faire baisser la motivation et menacer l'atteinte des objectifs.

Comment mieux détecter les tensions pour prévenir les relations conflictuelles? Quel comportement adopter pour limiter les risques de conflits? Quelle stratégie choisir pour résoudre un conflit et rétablir une bonne entente?

Ce séminaire vous aidera à identifier les tenants et les aboutissants d'un conflit. Il vous permettra de les considérer comme des opportunités de développement et de progrès. Il vous donnera enfin les moyens de choisir les solutions les plus appropriées pour les résoudre.

Destinataires

Cadres ou collaborateurs appelés à gérer des situations de conflits dans leur environnement professionnel (avec des collègues, supérieurs hiérarchiques, collaborateurs, partenaires, clients, etc.).

Méthodes

Pédagogie active et participative incluant apports théoriques, jeux de rôles, mises en situation, travaux de groupes.

Animateur

Claude Humbert, Arnaud Kahn ou Mauro Scascighini

Programme

- Définition des conflits.
- Typologie des conflits, leurs origines, les niveaux et les stades d'évolution.
- Les différents types de comportements, les identifier et les comprendre.
- Analyse des visions et perceptions divergentes des protagonistes.
- Apprendre à communiquer efficacement pour désamorcer les tensions.
- Moyens à mettre en œuvre pour anticiper les conflits.
- Stratégies de résolution de conflits.
- Travaux pratiques sur la base de cas concrets des participants.

Horaire: de 9 h à 17 h
Lieu: CRPM - Lausanne

Fr. 1'200.- + TVA

2
jours

OBJECTIFS

- Apprendre à réagir de façon constructive face à un conflit.
- Savoir repérer les sources de conflits afin de pouvoir agir à temps.
- S'approprier des techniques pour mieux gérer, voire éviter, les conflits.