



Alliance Coachs

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS DANS L'ENTREPRISE

PROGRAMME	<p>1 le conflit</p> <ul style="list-style-type: none">- Qu'est ce qu'un conflit ?- Les différents types de conflits- L'influence positive du conflit- L'influence négative du conflit- Caractériser la nature et le niveau du conflit- <p>2 – Comment gérer le conflit</p> <ul style="list-style-type: none">- les sept étapes dans le traitement d'un conflit- identifier les causes du conflit-comprendre la stratégie des différents acteurs- quels sont les besoins, les demandes, les émotions ?- diagnostiquer son mode d'intervention<ul style="list-style-type: none">a) la négociationb) l'arbitragec) la médiation <p>3- Sortir du conflit par la régulation</p> <p>La régulation : définition Transformer le conflit en malentendus Communiquer et méta communiquer Rétablir la confiance Mettre en place de nouvelles règles du jeu</p> <p>4- Le rôle des émotions dans la gestion des conflits</p> <ul style="list-style-type: none">- faire la différence entre le fait observable et le ressenti- les différentes émotions et leurs besoins associés- les sentiments parasites <p>5 – Le contrat OK+ OK+</p> <ul style="list-style-type: none">-Travailler son niveau d'assertivité- se montrer assertif savoir dire non- identifier son scénario de vie(AT)- le concept de position de vie (AT)- la notion du lien et de l'alliance- passer de la compétition à la coopération <p>6– cinq attitudes forces pour anticiper et gérer les conflits</p>
-----------	---