

GESTION DES CONFLITS

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- > Comprendre ce qui peut déclencher un conflit
- > Mettre en place un dispositif de veille
- > Anticiper les situations de crise
- > Exercer son influence pour sortir des blocages.

CONTENU DE LA FORMATION

Crise et conflit

- > Identifier s'il s'agit d'une crise ou d'un conflit
- > Distinguer les différents types de conflits, caractériser la nature du conflit

Méthodes d'analyse et d'anticipation des conflits

- > Déceler les indicateurs de naissance d'un conflit et les causes de dysfonctionnement
- > Repérer les motivations de l'autre (causes psychologiques du conflit)
- > Comprendre les mécanismes de détérioration d'un climat

Développer les bonnes attitudes en situation de conflit

- > Connaître les différents moyens de réagir au conflit
- > Faire face à la pression et prendre du recul
- > Développer des comportements positifs pour répondre au conflit
- > Convaincre les autres avec leur langage, en procédant par étapes
- > Aboutir à une solution gagnant - gagnant (solutions réalistes et acceptables)

Gérer l'après-conflit

- > Savoir dégager la valeur positive ou négative attachée au conflit
- > Faire du conflit une opportunité d'apprentissage
- > Pouvoir reproduire ou adapter les réflexes acquis et se définir des axes de progrès

Jeux de rôles et mises en situation.

DUREE
2 JOURS

PUBLIC CONCERNE

Personnels chargés de l'accueil
/ de l'enregistrement / de
l'accompagnement des passagers
et en contact avec les autres
services

www.cmaciv.com
information@cmaciv.com
+225 87 11 74 69

