

Gestion des conflits

Intégrer les techniques de base de la communication afin de mieux gérer les conflits - Comprendre ses interlocuteurs pour prévenir les conflits - Se maîtriser pour garder le contrôle - Recevoir l'agression et prendre du recul - Maîtriser le stress - Maîtriser les techniques de négociation pour sortir du conflit - Communiquer efficacement dans l'adversité.

S'accorder avec autrui :

- Comment percevons-nous notre environnement ?
- Comment sommes-nous perçus par nos interlocuteurs et les percevons-nous ?
- Par quoi est dicté notre comportement et que devons-nous faire pour maîtriser celui-ci ?
- Comment passer de la technique à l'attitude ?
- Comment développer une véritable Attitude Intérieure Positive ?

Ce que nous disons et comment nous le disons :

- Que comprend l'autre au-delà des mots (communication non verbale) ?
- Comment s'assurer de la bonne adéquation entre notre intention, notre expression (communication verbale) et l'interprétation de notre interlocuteur ?

L'écoute active : comprendre ses interlocuteurs :

- Comment éviter une Ecoute "filtrante" et focalisée sur nos propres idées ?
- Comment prendre le risque d'écouter quelqu'un sans avoir une idée préconçue des solutions à lui apporter ?
- Comment notre Ecoute Active peut influencer la perception que notre interlocuteur a de nous et de la situation qu'il vit ?
- Comment prendre le temps d'une Ecoute valorisante ?

Savoir adapter sa communication :

- Quels sont nos processus de réaction face à une réalité imprévue et dérangeante ?
- Intégrer le processus de deuil.
- Comment faciliter pour soi-même ce processus ?
- Comment "lâcher prise" face à une situation difficile ?
- Raison et Émotions, les deux moteurs d'un comportement réflexe. Comment identifier la part de l'une et des autres pour maîtriser nos réactions et nos comportements ?

Maîtrise de soi : anticiper les conflits :

- Comment éviter le piège de l'identification et de la justification ? Comment recevoir une émotion négative et restaurer une communication équilibrée ?

La gestion des conflits :

- Comment naissent les conflits ?
- Comment les éviter ?
- Les trois possibilités pour sortir du conflit.
- La règle (contrat de travail, règlement intérieur, usages ...).
- Le consensus ou l'arrangement mutuel.
- L'arbitrage.

Mener un entretien de recadrage :

- Quel est le but de la sanction : Motiver et aider
- Comment rectifier un écart positivement en se référant aux principes de l'entreprise ?