

*Savoir gérer les conflits professionnels.*

**ITEM 1 : Comprendre qui l'on est et à qui l'on a à faire**

**ITEM 2 : Savoir s'adapter face au conflit/Avoir le bon comportement**

**ITEM 3 : Adopter une stratégie opérante de résolution du conflit**

**ITEM 4 : Tirer les enseignements utiles pour l'avenir**

Public ou prérequis

*Pas de prérequis*

Activités principales

*Ateliers de mises en situation et travail collectif des stagiaires. Réflexion sur soi et sur son comportement dans les situations de conflits.*

**Comprendre qui l'on est et à qui l'on a à faire**

Les différentes positions de vie  
Repérer sa propre tendance et celle de l'autre  
La personnalité : les trois états du moi  
Persécuteurs, sauveurs et victimes  
La structuration de la personnalité

**Le bon comportement face au conflit**

Diagnostiquer la nature du conflit  
Prendre la mesure des enjeux du conflit  
Les différentes approches : structurelle, fonctionnelle, relationnelle  
Les différents types de comportement  
Le comportement assertif et la méthode pour l'acquiescer  
Le mécanisme de l'agressivité : les 3 phases de l'agression

**Stratégie de résolution du conflit**

L'approche structurelle : appui du cadre légal et appui d'une stratégie de progrès : ne pas juger mais améliorer.  
L'approche fonctionnelle : L'organisation, redéfinition des positions  
Les techniques opérantes  
Les différents processus d'interventions à chaque phase du conflit  
La gestion des transactions : Entretiens de renforcement  
La réunion de crise : l'animation "sous tension"  
La validation des engagements  
Le recadrage diplomatique  
L'arbitrage

**La gestion des répercussions après le conflit**

Retour à "froid" sur les mécanismes à l'origine du conflit  
Prendre toutes les mesures correctives et préventives nécessaires

D  
E  
L  
P  
H  
E  
S

**Ce programme est personnalisable et adaptable en fonction de vos besoins.**

Tél. 04 94 16 90 70 [www.delphes-france.net](http://www.delphes-france.net) Fax. 04 94 16 90 77