Gestion des conflits initiation

Durée	2 Jours - (16 Heures)
Pré-requis	Aucun
Public	Responsable et toutes personnes susceptibles d'être confrontées à une situation conflictuelle au sein de l'entreprise.
Intervenants	Formateur spécialisé dans la communication
Nb participants	1 à 5
Prix	Voir convention
Modalité d'accès	Aucune
Date	Voir convention
Lieu	Voir convention
Délai d'accès	Définir avec l'entreprise
Accessibilité	L'organisme de formation étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap
Obligations réglementaires	Aucune

Méthode pédagogique :
Alternance d'apport théorique et d'entraînements
Étude de cas
Mise en situation

Outil pédagogique :
Supports papiers

Évaluation :
Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec grille d'évaluation d'entrée et de sortie + Evaluation de la satisfaction du stagiaire par un questionnaire.

Validation :
Attestation de fin de stage

OBJECTIF

Prévenir, anticiper le conflit - Détecter les indices pré-conflictuels de les analyser et les traiter - Eviter les conflits à répétition - Acquérir les principaux concepts d'analyse dans le champ de la gestion des conflits

PROGRAMME

JOUR 1 :

Comprendre
- Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit
- Cerner les enjeux réels
- Traiter l'implicite.

Impliquer
- Evaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur conflictuel.
- Se positionner à chaud
- Impliquer sans personnaliser
- Clarifier, crédibiliser l'objectif. La démarche contractuelle.
- Rappeler les règles du jeu. Prendre la mesure des transgressions possibles

Echanger
- Communiquer pendant le conflit
- Gérer le stress
- Savoir dire non, dire oui. Le oui mais, le non car.
- Dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.
- Débloquer la situation.
- Savoir reprendre l'initiative.
- Comment ne pas céder aux provocations, aux polémiques, aux dérives.
- Comment ne pas induire des comportements conflictuels.
- Argumenter, développer sa force de propositions.
- Adapter les solutions de rechange.

JOUR 2 :

Résoudre
- Repérer les intérêts en présence
- Redimensionner le « problème»
- Différencier négociable et non négociable
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables
- Vérifier, harmoniser et consolider les critères d'évaluation.
- Arbitrer ? Médiatiser, élaborer des procédures de concertation.
- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre.
- Gérer le temps de crise
- La technique « être centré sur la tâche » pour changer le conflit (destructeur) en confrontation (productive)
- La technique des phrases-actions, des mots impacts.
- Réguler, imprégner, convaincre
- Comment traiter le contradicteur systématique, le conflictuel léger ou chronique, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur
- Les pièges à éviter
- Gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client