




Gestion des conflits initiation

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

Validation :

Attestation de fin de stage

OBJECTIF

Prévenir, anticiper le conflit - Détecter les indices pré-conflituels 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.

- Réguler, imprégner, convaincre
- Comment traiter le contradictoire 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

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 ? Médier, 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.