

## Gestion des conflits initiation

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