Gestion des conflits initiation

Durée	2 Jours - (16 Heures)
Pré-requis	Aucun
Public	Tout public, notamment les dirigeants d'entreprise et les salariés susceptibles d'être confrontés à une situation conflictuelle
Intervenants	Formateur spécialisé dans la communication
Nb participants	1 à 5
Prix	Sur devis (durée, nombre de participants, lieu) ou voir convention
Financement	OPCO, AGEFICE, FIF PL, FAFCEA ou entreprise, sous réserve de l'accord du financeur
Modalité d'accès	Inscription par téléphone au 01 34 25 80 37, par mail à contact@pyramidia.fr ou via notre formulaire de contact sur notre site internet www.pyramidia.fr
Date	Voir convention
Lieu	Voir convention
Délai d'accès	8 jours à 3 mois entre la demande et le début de la formation
Accessibilité	L'organisme de formation étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap. Référent handicap : Hugo Chaussavoine – contact@pyramidia.fr ou 01 34 25 80 37
Obligations réglementaires	Aucune

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

Outil pédagogique :
Supports papier et/ou numérique

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 + Évaluation de la satisfaction du stagiaire par un questionnaire.

Validation :
Attestation de fin de formation (formation non certifiante)

OBJECTIF

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Prévenir et anticiper les conflits
- Détecter, analyser et traiter les signes avant-coureurs d'un conflit
- Éviter les conflits à répétition
- Utiliser les principaux outils d'analyse des conflits

PROGRAMME

JOUR 1 :

Comprendre

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

Impliquer

- Évaluer 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

Échanger

- 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