

Savoir gérer les conflits

Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. En effet, de nombreuses situations auxquelles sont confrontées les personnes et les équipes peuvent entraîner des relations conflictuelles. Face au conflit, le manager démuni laisse souvent la situation se dégrader et provoque ainsi une perte d'efficacité dans son équipe. Le manager doit faire face à ces situations difficiles tout en préservant la relation.

Lors de cette formation à la gestion des conflits seront traités : le conflit interpersonnel et le conflit dans son équipe. Au-delà des techniques, cette formation apportera au manager la capacité de réguler et de faire du conflit une réelle opportunité de progrès individuel et collectif.

Objectifs de la formation :

- Détecter les indices pré conflictuels et les signaux d'alarme
- Accueillir les demandes et les revendications
- Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit avec un collègue ou un collaborateur
- Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
- Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

Publics :

- Salariés, managers et dirigeants

Durée : 2 jours soit 14 Heures

Pré-requis : Aucun.

PROGRAMME :

- **Repérer et mettre à jour un conflit**
 - o Comprendre les sources de conflits
 - o Repérer les signes avant-coureurs
 - o Intégrer les risques psychosociaux
- **Canaliser ses comportements dans un conflit**
 - o Analyser et décomposer la situation
 - o Prendre en compte les émotions et les croyances
 - o Retrouver une ressource positive
- **Appréhender la stratégie de son ou ses interlocuteurs**
 - o Favoriser l'expression
 - o Saisir le cadre de référence de l'autre
 - o Observer le non-verbal
 - o Pointer les motivations, les intérêts et les bénéfices cachés
 - o Identifier les jeux psychologiques sous-jacents
- **Guider son interlocuteur dans une disposition de résolution positive**
 - o Recadrer en positif
 - o Pratiquer l'humour
 - o Changer de vision, redimensionner
 - o Repositionner en "gagnant/gagnant"
- **Pratiquer la médiation et mettre à plat le différend**
 - o Tester la "bonne foi" de l'interlocuteur
 - o Imaginer, proposer des solutions négociées
 - o Souligner l'accord
 - o Faire prendre des engagements
- **Consolider l'avenir et anticiper**
 - o Réparer, renforcer la qualité de la relation
 - o Anticiper les éventuels prochains différends

Méthodes pédagogiques : 50 % études de cas des participants 50% de théories avec exemples de cas réels. Formateur certifié FFP.

Méthodes évaluation : A chaud à l'issue de la formation et 3 mois après la session.

Suivi des stagiaires via email, hotline et réseaux sociaux du formateur.

Ouverture d'une session à partir de 5 participants pour raison pédagogique

Nombre maximum de participants par session : 12