

GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME

OBJECTIFS

Acquérir le recul nécessaire pour sortir de situations conflictuelles.
Comprendre le mécanisme du conflit.
Maîtriser les modalités de sortie du conflit.

PREREQUIS

Aucun prérequis.

PUBLIC

Toute personne amenée à diriger une équipe ou devant gérer différentes situations délicates internes et externes à son entreprise.

PEDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation par des travaux pratiques.
Support de cours et recueil d'instructions remis à chaque participant.

PROFIL DE L'INTERVENANT

12 ans d'expérience en management, accompagnement et formation d'équipes.
Spécialisé sur les problématiques relationnelles et d'organisation dans le travail.

EVALUATION DES RESULTATS

La mesure des résultats obtenus se fera par la remise aux participants d'un questionnaire d'évaluation en fin de stage.
Une attestation de suivi de la formation leur sera également transmise.

Durée : 21 heures

Lieu de formation : FORMEXT - 1350 Avenue Albert Einstein - Bât 4 34000 Montpellier

PROGRAMME DETAILLE

I. Comprendre la dynamique du conflit

Réflexion individuelle et collective sur le conflit
Définir ce qu'est un conflit : la différence entre tension, problème et conflit
Connaître les conséquences négatives et positives du conflit
Identifier les différents types de conflits dans le travail (analyse de conflits à partir d'expériences vécues par les stagiaires et d'extraits de films)
Connaître les étapes du conflit et savoir repérer les agents déclencheurs

II. Prévenir et gérer le conflit

Anticiper le conflit : sortir du conflit avant qu'il n'éclate
Identifier les différentes attitudes et stratégies possibles face au conflit
Mettre en œuvre le processus de résolution d'un conflit :
Analyser le conflit en jeu : identifier la nature du conflit et en comprendre les différentes composantes (les acteurs concernés, les origines, les enjeux)
Explorer et évaluer les différentes solutions possibles
Etre partie prenante du conflit et savoir en sortir : préparer et mener l'entretien de régulation
Etre extérieur au conflit et se positionner comme médiateur : préparer et mener l'entretien de médiation
Etablir et suivre le plan d'action

III. Adopter une communication « non violente »

Comprendre les principes de base de la communication de conflit
Pratiquer l'écoute active pour faciliter la parole d'autrui, mieux comprendre l'autre et la situation :
Savoir écouter, encourager, poser des questions et reformuler
Savoir distinguer faits, opinions et sentiments dans le discours
Adopter un comportement assertif pour affirmer sa position et rechercher un compromis réaliste
Définir les principes clés de l'assertivité
Eviter de rentrer dans le cycle de l'agressivité
S'approprier la méthode D.E.S.C. (Décrire les faits, Exprimer le désaccord et l'émotion, Suggérer des solutions, Conclure) pour formuler une critique constructive
Apprendre à répondre aux critiques et à dire « non » sans susciter de l'hostilité