



GESTION DES CONFLITS

PUBLIC

Cadre ou personnel d'encadrement, responsable d'équipes ou d'unités.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits afin de mettre en place une stratégie permettant de réguler et de faire du conflit une réelle opportunité d'apprentissage.

PRÉ REQUIS

Assurer un poste d'encadrement au préalable.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

Le formateur accompagne le ou les participants dans les étapes clés de la prise en main de son rôle de responsable d'équipe.

Les formateurs ERSILY sont sélectionnés en fonction de leur connaissance approfondie et pratique du métier et de l'environnement spécifique du ou des participants. Leur nom et compétences sont communiqués aux stagiaires avant le début de la formation. Le programme est adapté et défini par le client et le formateur préalablement.

Moyens pédagogiques : salle de formation équipée de vidéo projecteur, caméra et ordinateur plus paper board.

DURÉE ET LIEU

Sur site ou en organisme de formation.

Durée : 2 jours ou 14 heures.

Les dates sont à définir avec l'entreprise.

PROGRAMME

Le mécanisme du conflit :

- Les types de conflits : conflit portant sur un projet, des principes ou des valeurs, conflit lié à des désaccords sur des modalités ou conflit simplement relationnel,
- Les signes précurseurs : Comprendre les mécanismes de détérioration du climat,
- Les différents profils humains et leur verbalisation.



Se connaître pour être capable de trouver une solution bénéfique :

- Autodiagnostic de son propre comportement,
- Analyse du conflit, canalisation de ses émotions et de ses peurs,
- Gestion de ses inhibitions : « la dissociation simple »,
- Les attitudes à privilégier, celles à écarter.

La compréhension de la situation :

- Le mode de règlement d'un conflit avec la communication non violente : les différentes étapes,
- Analyse de la situation,
- Compréhension de l'autre et de ses motivations,
- Compréhension de la stratégie de son ou de ses interlocuteurs,
- Découverte des émotions en présence et analyse des manques et besoins mis en relief,
- Les issues possibles.

Le déroulement de la négociation

- Définir un cadre de discussion commun,
- Présentation des objectifs et des attentes des participants,
- Les prédispositions favorables : la relaxation/ la concentration, la bienveillance, le respect de l'autre,
- Décryptage des atouts et handicaps de la négociation : repérage des attitudes,
- Désamorcer l'agressivité en sachant écouter,
- Distinguer intérêts et positions,
- mise en place d'une stratégie constructive.