

Objectifs :

Détecter les indices pré conflictuels et les signaux d'alarme.
Accueillir les demandes et les revendications.
Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression.
Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser.

Public concerné et prérequis :

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

Il est recommandé d'avoir des fonctions managériales pour suivre la formation gestion des conflits en entreprise

Qualification des intervenants :

Formation animée par un consultant spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques :

Vidéo-projecteur, Paper-board,
Evaluation au début de la formation sur les attentes
Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques
Exercices
Support de cours envoyé par mail

Durée, effectifs :

14 heures.
11 stagiaires.

Programme :

LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS

Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.

Les différents types de conflits : intra-personnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel.

Réflexion collective

Partage d'expériences et échanges de pratiques.

PRÉVENIR ET DÉSAMORCER LE CONFLIT

Détecter les indices pré-conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise.

Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.

Accueillir les demandes et les revendications.

Mise en situation

Mises en situation filmées. Débriefing collectif.

GÉRER LE CONFLIT

Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels.

Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud".

Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif.

Echanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.

Echanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...

Mise en situation

Mises en situation filmées. Débriefing collectif.

RÉSoudre LE CONFLIT

Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le "problème". Différencier négociable et non négociable.

Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables.

Arbitrer, élaborer des procédures de concertation.

Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise.

Changer le conflit destructeur en confrontation productive.

Traiter le contradictoire systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur.

Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.

Travaux pratiques

L'APRÈS-CONFLIT

Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser.

Consolider l'acquis par une pratique partagée.

Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.

ATELIER PRATIQUE

Plans d'actions individualisés.

Modalités d'évaluation des acquis :

Evaluation tout au long de la formation

Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs

Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

Sanction visée :

Une attestation de stage sera remise à chaque participant.

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Délais moyens pour accéder à la formation :

Inscription au plus tard 15 jours avant le démarrage de l'action

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui

OUI

Tarif :

520,00 €

Taux de satisfaction de la formation :

87.34