

La formation à la gestion des conflits s'adresse à toute personne susceptible de faire face à des situations conflictuelles, que ce soit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue, un client ou dans sa vie personnelle. Elle permet de comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face et y apporter les solutions adaptées.



Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les conflits et l'importance de la coopération ; reconnaître sa sphère d'influence pour traiter les conflits
- Savoir utiliser la méthode gagnant-gagnant, mobiliser des techniques de médiation et de régulation
- Oser s'affirmer face à un comportement qui pose problème et aborder avec efficacité l'après conflit



Public cible :

Tout public



Durée (jour et heure) :

2 jours
14 heures



Nombre de participants :

Groupe de 8 à 12 participants



Prérequis :

Aucun prérequis nécessaire



Coût de la formation :

De 1.200 €/j à 1.400 €/j selon les besoins d'adaptation, hors frais de vie et de déplacement



Programme :

1- Ce qui caractérise un conflit

- Faut-il éviter les conflits ?
- Les différents types de conflits
- Les différents niveaux de conflits : Conflits vs problèmes
- Comment et pourquoi le conflit ?
 - Connaître les principales causes
 - Identifier les éléments déclencheurs du conflit
- Comprendre la dynamique conflictuelle
 - Repérer les signes avant-coureurs
 - Appréhender les étapes : du biais perceptuel à la rupture
 - Apprendre le rôle des émotions

2- Aborder le conflit et assumer ses responsabilités

- Connaître nos comportements en situation de conflit
 - Comprendre ce qui dans nos comportements peut générer des conflits
 - Analyser ses propres comportements refuges
- La méthode de Thomas-Kilmann
 - Identifier son style de décision face aux conflits
 - Analyser ses forces et ses faiblesses
 - S'adapter en s'appuyant sur les forces des autres styles de gestion des conflits
- Lever les incompréhensions :
 - Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs
 - Identifier les stratégies des acteurs : différencier contraintes et pouvoir
- Déceler les attentes et les besoins
- Accueillir les demandes et les revendications

3- Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Le langage non verbal : détecter ou décoder ce qui n'est pas verbalisé
- Comprendre la pratique de l'écoute empathique
- Adopter une démarche assertive
 - Eviter les attitudes et les messages blessants
 - Changer le message "tu" qui culpabilise
 - Le message "je" confrontation
- Questionner pour limiter les interprétations, sortir de la généralisation et gérer ses émotions
- Impliquer les acteurs : la logique d'appropriation
- Appréhender les clés de la résolution de conflits :
 - Poser le cadre et le contexte
 - Redimensionner le problème
 - Différencier négociable et non négociable
 - Définir la marge de manœuvre

4- Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Les 6 étapes de la résolution de problème sans perdant
- Des méthodes pour gérer le conflit :
 - Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade (face à face)
 - Mener une médiation pour sortir du conflit en réexaminant les tenants et les aboutissants (avec les protagonistes)
 - Mettre en place un processus de régulation pour dénouer les nœuds (collectif)
 - Mettre en place de nouvelles règles du jeu
 - Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
 - Assurer l'après conflit



Compétences visées :

- × Connaître son style décisionnel face aux conflits
- × Développer des compétences en communication : s'exprimer clairement, écouter activement les autres et favoriser un échange ouvert
- × Développer l'empathie
- × Gérer ses propres émotions et accepter celles des autres
- × Gérer les désaccords de manière constructive en évitant les comportements agressifs ou passifs-agressifs
- × Négocier : trouver des solutions mutuellement acceptables
- × Analyser la nature du conflit, ses causes sous-jacentes et ses implications à long terme
- × Utiliser la méthode DESC
- × Rechercher des solutions créatives en explorant différentes alternatives
- × Apprendre des techniques de médiation et de facilitation
- × Maîtriser les 6 étapes de la résolution de problème



Modalités pédagogiques : pédagogie active et participative Formation délivrée en présentiel ou en distanciel

- × Exposés théoriques et apports d'outils
- × Exercices entre pairs (binômes, sous-groupes)
- × Echanges de pratiques
- × Autodiagnostic
- × Etudes de cas
- × Mises en situation
- × Jeux pédagogiques
- × Brainstorming
- × QCM



Evaluations :

- × Evaluation de la progression pédagogique tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, exercices pratiques...
- × Evaluation/bilan de la formation à chaud
- × Evaluation/bilan de la formation à froid (3 à 6 mois après)