



PLAN DE FORMATION GESTION DES CONFLITS

Public visé : Ce stage est destiné à tous les responsables d'équipe, chefs de projets, chefs de services ou de départements, managers, chefs d'entreprises mais aussi à toutes les personnes ayant à collaborer avec d'autres entités, internes ou externes à l'entreprise .

Objectifs : Prévenir, anticiper, maîtriser le conflit .Accompagner l'après conflit.
Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit.

Moyens pédagogiques :

Alternance entre des séquences théoriques et des séquences d'application conçues à partir d'exercices concrets et de mises en situation

Utilisation de vidéo avec jeux de rôles

Méthodes d'évaluation des acquis : Après chaque session, une évaluation des acquis précédents sera envisagée, suivra une évaluation générale en fin de stage.

Contenu de la formation :

A : Prévenir, anticiper le conflit

- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux.
- Repérer le malaise, la tension.
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance. Accueillir les demandes et les revendications. Arrêter la progression vers l'affrontement.
- Les divers types de conflits. Le conflit de prestance, de valeurs, d'intérêts, le "gros" conflit, le "petit conflit", le conflit répétitif, le conflit en suspens.

B : Maîtriser le conflit

Comprendre

- Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit.
- Cerner les enjeux réels.
- Traiter l'implicite.

Impliquer

- Evaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur conflictuel.
- Se positionner "à chaud".
- Impliquer sans personnaliser.
- Clarifier, crédibiliser l'objectif. La démarche contractuelle.
- Rappeler les règles du jeu. Prendre la mesure des transgressions possibles.

.../...

.../fin

Échanger

- Communiquer pendant le conflit.
- Gérer le stress.
- Savoir dire non, dire oui. Le oui mais, le non car.
- Dédramatiser, surmonter les effets de l'agression. Débloquent la situation. Savoir reprendre l'initiative.
- Comment ne pas céder aux provocations, aux polémiques, aux dérives. Comment ne pas induire des comportements conflictuels.
- Argumenter, développer sa force de propositions.
- Adapter les solutions de rechange.

Résoudre

- Repérer les intérêts en présence.
- Redimensionner le « problème ».
- Différencier négociable et non négociable
- Définir la marge de manoeuvre, déterminer les options praticables.
- Vérifier, harmoniser et consolider les critères d'évaluation.
- Arbitrer, médiatiser, élaborer des procédures de concertation.
- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre.
- Gérer le temps de crise.
- La technique "être centré sur la tâche" pour changer le conflit (destructeur) en confrontation (productive).
- La technique des phrases actions, des mots impacts.
- Réguler, imprégner, convaincre.
- Comment traiter le contradicteur systématique, le conflictuel léger ou chronique, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur.
- Gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.
- Les pièges à éviter.
- Gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.

C : Accompagner l'après conflit :

- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser dans la relation avec le partenaire.
- Consolider l'acquis par une pratique partagée.
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.
- Reprise des principaux concepts.
- Derniers exercices de contrôles avec : jeux de rôles, mises en situation, portant sur l'intégralité de la formation.
- Evaluation détaillée et bilan de fin de stage pour mesurer l'acquis de l'ensemble de la formation
- Etablir un plan de progrès personnel