



FORMATION

GERER LES CONFLITS

Référence :

127-321-13

Durée :

2 jours

Cette formation sur la gestion des conflits en entreprise permet de prendre du recul sur sa communication dans un contexte difficile, d'appréhender les outils de gestion des conflits au travail et se donner les moyens de gérer efficacement les relations conflictuelles entre collaborateurs.

Public

Toutes les personnes devant intervenir pour gérer un conflit entre deux personnes et rétablir la communication

Pré-requis

Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- **Reconnaitre** un conflit
- **Identifier** les prémices de conflits.
- **S'approprier** les outils permettant de mieux prévenir les tensions au sein de votre structure
- **Diagnostiquer** et **analyser** les différents types et niveaux de conflits.
- **Gagner** en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- **Réguler** et **sortir** des conflits, dans son rôle de collaborateur ou de manager

Méthodes pédagogiques

- Supports de cours
- Mises en situation
- Exercices
- Réflexion
- Attestation de formation

PROGRAMME

Reconnaitre une situation conflictuelle

Qu'est ce qu'un conflit?
D'où commence-t-il ?
Quel est l'impact ?

Faire le point sur la nature du conflit

Bien comprendre les raisons du conflit
Identifier la nature des revendications : revendications collectives, individuelles...
Délégués du personnel, délégués syndicaux, CHS... : quels sont les acteurs impliqués dans le conflit, leurs objectifs et leur mode d'action

Comment l'identifier

Développer l'observation des faits, distinguer observation et évaluation
Prendre conscience de sa facilité à distordre et à interpréter les paroles ou les faits des autres
Faire émerger les sentiments, développer un vocabulaire affectif, distinguer sentiments et interprétations mentales
S'entraîner au retour sincère en paraphrasant ; développer l'écoute active, la réelle présence à l'autre

Connaitre les techniques de communication en situation de tension

La prise en compte des filtres dans la communication
La distinction entre évaluation et observation
L'influence de sa communication non verbale sur l'autre

La prévention des conflits en adaptant sa communication

L'accusé de réception pour marquer sa prise en compte du point de vue de l'autre
Le pouvoir du "et" pour sortir de l'opposition
La mise à jour et la résolution des jeux "psychologiques" sous-jacents et nuisibles

La gestion des conflits au travail et l'autre

Aider l'autre à exprimer ses observations, ses sentiments, ses besoins et ses demandes
Identifier les besoins à la base des sentiments exprimés
Connaitre l'objectif sous jacent à la demande ou au **comportement conflictuel**

Savoir mener une négociation sociale en situation de conflit

S'approprier une méthodologie de résolution de conflit.

Savoir négocier

Savoir faire face.

L'interlocuteur dans la résolution du conflit

Les non-dits à l'origine des conflits

La reconnaissance du désaccord

Savoir dire non et savoir ouvrir la négociation

Savoir confronter l'autre partie pour enclencher un changement

Adopter un état d'esprit "médiation" pour faciliter la résolution d'un conflit de tiers

Mettre en place des comportements préventifs du conflit.

Prévenir et résoudre :

Comment éviter les risques conflictuels

Savoir confronter l'autre partie pour enclencher un changement