



**PROGRAMME DE FORMATION  
GESTION DES CONFLITS**

<b>OBJECTIFS</b>	<p>Prévenir – anticiper le conflit          Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d’alarme 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.</p>
<b>PRE-REQUIS</b>	Cette formation ne nécessite pas de prérequis
<b>MODALITES D’ACCES A LA FORMATION</b>	Aucun
<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>	<p><u>Jour 1 :</u></p> <p><b>MAITRISER LE CONFLIT</b>  <b>Comprendre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit</li> <li>- Cerner les enjeux réels</li> <li>- Traiter l’implicite.</li> </ul> <p><b>Impliquer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer le niveau et le degré d’implication de l’interlocuteur conflictuel.</li> <li>- Se positionner à chaud</li> <li>- Impliquer sans personnaliser</li> <li>- Clarifier, crédibiliser l’objectif.</li> <li>- La démarche contractuelle.</li> <li>- Rappeler les règles du jeu. Prendre la mesure des transgressions possibles</li> </ul> <p><b>Echanger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer pendant le conflit</li> <li>- Gérer le stress</li> <li>- Savoir dire non, dire oui. Le oui mais, le non car.</li> <li>- Dédramatiser, surmonter les effets de l’agression. Débloquer la situation. Savoir reprendre l’initiative.</li> <li>- Comment ne pas céder aux provocations, aux polémiques, aux dérives.</li> <li>- Comment ne pas induire des comportements conflictuels.</li> <li>- Argumenter, développer sa force de propositions.</li> <li>- Adapter les solutions de rechange.</li> </ul>



	<p><u>Jour 2 :</u></p> <p><b>Vaincre efficacement la crise</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Entendre la critique</li><li>- Déjouer la manipulation</li><li>- Repérer mes alliés</li><li>- Réinstaurer le dialogue</li><li>- Mettre en place des solutions négociées</li><li>- Sortir de la crise</li></ul> <p><u>Jour 3 :</u></p> <p><b>Résoudre</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Repérer les intérêts en présence</li><li>- Redimensionner le « problème</li><li>- Différencier négociable et non négociable</li><li>- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables</li><li>- Vérifier, harmoniser et consolider les critères d'évaluation.</li><li>- Arbitrer ? Médier, élaborer des procédures de concertation.</li><li>- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre.</li><li>- Gérer le temps de crise</li><li>- La technique « être centré sur la tâche » pour changer le conflit (destructeur) en confrontation (productive)</li><li>- La technique des phrases-actions, des mots impacts.</li><li>- Réguler, imprégner, convaincre</li><li>- Comment traiter le contradictoire systématique, le conflictuel léger ou chronique, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur</li><li>- Les pièges à éviter</li><li>- Gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client</li></ul> <p><b>Accompagner l'après-conflit</b></p> <p>Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser dans la relation avec le partenaire.</p> <p><u>Jour 4 :</u></p> <p><b>Processus de médiation et rôle du médiateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Synthèse</li><li>- Le médiateur : son rôle, ses qualités, sa déontologie</li><li>- Processus de médiation et ses étapes : spécificités de leur mise en œuvre dans le contexte de l'entreprise</li><li>- Spécificités des conflits individuels et particularités du harcèlement moral</li><li>- Exercices pratiques</li></ul>
<b>DUREE</b>	4 jours – 28 heures



<b>PROFIL DES INTERVENANTS</b>	Formateurs experts
<b>EVALUATION</b>	Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie
<b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>	1 à 5
<b>DATE</b>	Voir convention de formation
<b>LIEU</b>	INTRA-ENTREPRISE
<b>MOYEN PEDAGOGIQUE</b>	Echanges, ateliers pratiques et jeux de rôle. Ils permettent aux participants de s'approprier les techniques indispensables pour exercer pleinement leur rôle d'animateur d'équipe. Utilisation des documents de l'entreprise comme modèle d'analyse – exemples divers préparés par le formateur – Fiches de synthèse sur les principaux sujets abordés.
<b>COUT DE FORMATION</b>	Voir convention de formation
<b>FORMALISATION A L'ISSU DE LA FORMATION</b>	Attestation de fin de stage