

Savoir prévenir et résoudre les conflits

Transformer le conflit en opportunité.

Objectifs

- Intégrer les mécanismes du conflit et identifier les situations.
- Reconnaître les signes avant-coureur d'un conflit naissant.
- Adapter votre communication pour prévenir les conflits.
- Associer et impliquer votre interlocuteur dans la résolution de problèmes.
- Conduire une négociation de sortie de conflit acceptable par tous.

Public et pré-requis

- Toute personne amenée à gérer un conflit dans son univers professionnel ou désireuse d'améliorer sa démarche de communication (manager, personnel de service RH, membre du CSE, dirigeant...).
- Sans pré-requis.
- 10 personnes maximum.

Déroulement

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
 - Différencier un problème d'un conflit.
 - Définitions et exemples.
 - Indicateurs de conflits.
 - Positionnement de "l'état du moi" et "l'analyse transactionnelle"
- Conséquences
 - Mécanisme du stress et signaux (faibles et pathologies).
 - Sur le collectif de travail (désorganisation et coûts associés).
 - Niveaux de responsabilité des acteurs, du manager et de l'employeur.
- Fonctionnement d'un conflit
 - Différents profils et stratégies des acteurs.
 - Principales causes.
 - Schéma de l'escalade des conflits.
- Adopter les bons comportements
 - Faire exprimer les sentiments des parties.
 - Différencier un jugement, une interprétation et un fait.
 - Adopter une attitude basée sur les techniques de médiation lors d'entretiens.
 - Bases en technique de Communication Non Violente (CNV).
 - Différencier autorité, arbitrage et régulation.
 - La posture managériale face à des personnalités "difficiles".
 - Rechercher des solutions gagnant gagnant avec un engagement des parties.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Un autopositionnement et un recueil des attentes sera envoyé avant la formation.
- Interrogatives avec test, Kahoot et quizz.
- Expositives avec diaporama et vidéos.
- Applicatives avec des exercices, mises en situation et jeux de rôle.



Modalités

- Durée : 14 h / 2 jours.
- Tarif et modalités sur demande, selon le lieu.
- Accessible aux PMR.

✓ Validation

- Formation animée par un.e formateur.trice certifié.e en Risques PsychoSociaux, en pratique de la médiation et en CNV.
- Remise d'une attestation en de fin de formation.
- Remise des supports de formation et autres documents via Wetransfer.