MOZAIC FORMATIONS

PROGRAMME DE FORMATION

GESTION DE CONFLITS

OBJECTIFS	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.
PRE-REQUIS	Cette formation ne nécessite pas de prérequis
MODALITES D'ACCES A LA FORMATION	Aucun
PROGRAMME DE FORMATION	Jour 1 **:** **MAITRISER 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 Jour 2 : **Echanger** - 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. Débloquer 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.

	Jour 3 **:** **Résoudre** - Repérer les intérêts en présence - Redimensionner le « problème - Différencier négociable et non négociable - Définir la marge de manœuvre, 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 - Les pièges à éviter - Gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client **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.
DUREE	3 jours – 24 heures
PROFIL DES INTERVENANTS	Formateurs experts
EVALUATION	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
NOMBRE DE PARTICIPANTS	1 à 5
DATE	Voir convention de formation
LIEU	INTRA-ENTREPRISE
MOYEN PEDAGOGIQUE	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.
COUT DE FORMATION	Voir convention de formation
FORMALISATION A L'ISSU DE LA FORMATION	Attestation de fin de stage