

## Prévenir et faire face aux conflits

### Objectifs

- Comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face
- S'approprier une méthode et des outils qui permettent de résoudre tout type de conflit
- Détecter les indices et les signaux d'alarme
- Accueillir les demandes et les revendications
- Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
- Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

### Public concerné

Tout collaborateur, manager ayant à faire face à des situations conflictuelles

### Prérequis

Aucun

### Durée

1 jour (7 heures)

### Animateurs

Formateur expérimenté

### Effectifs

8 participants maximum

### Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

### Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Mises en situation
- Travaux en groupe

### Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

### Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

### Les différents types et niveaux de conflits

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comprendre la différence entre désaccord et conflit
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Faut-il toujours éviter le conflit ?
- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux, repérer le malaise
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance
- Savoir repérer les différents types de conflits (interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes, structurels ou organisationnels)
- Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur

### Gérer le conflit

- Analyser la situation de manière factuelle
- Accueillir les demandes et les revendications
- Repérer les intérêts en présence
- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit, cerner les enjeux réels
- Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud"
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables
- Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif
- Dédramatiser, surmonter les effets de l'agression
- Echanger : communiquer, gérer le stress et ses émotions
- Différencier négociable et non négociable
- Savoir exprimer ses consignes, reproches et ressentis de façon positive
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation
- Le DESC pour gérer le conflit

### L'après-conflit

- Revenir sur les causes et le déroulement du conflit
- Rétablir un climat de confiance propice à l'échange
- En tirer les informations et idées pour progresser
- Consolider l'acquis par une pratique partagée
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise