Gérer les conflits

PUBLIC : Tout salarié

Durée : 2 jour (14Hh) Présentiel ou distanciel Ref : CRT310	
Objectifs Être capable, d'identifier la nature des conflits de désamorcer un conflit ouvert ou latent de traiter les conflits violents de gérer l'après-conflit	Méthodes Exposés des compétences à explorer et acquérir Mises en situation des participants Cas pratiques autour de situations évoquées
Pré-requis Aucun	Évaluation Elle se fait tout au long de la formation par la pratique et des auto-diagnostics

PROGRAMME

1. Identifier la nature d'un conflit

Auto-diagnostic Test, quel est votre style de gestion des conflits ?

-

1. Identifier les bases de la communication et les obstacles
2. Les facteurs de l'argumentation
3. Les bases de la communication persuasive
4. Les facteurs humains et leurs interactions

2. Savoir reconnaître les types et les causes de conflits

1. Les styles de gestion des conflits qui ne font que des perdants
2. Le style de gestion des conflits ne faisant qu'un gagnant et un perdant
3. Le style de gestion des conflits ne faisant que des gagnants
4. Les causes et les mécanismes du conflit
5. Savoir différencier un conflit
   - Conflit de valeurs
   - Conflit d'idées
   - Conflit d'intérêts
   - Conflit de positions

Mises en situations
- Reconnaître la teneur d'un conflit

3. Reconnaître et analyser les déclencheurs et les phénomènes amplificateurs

1. Qu'est-ce qu'un déclencheur ?
2. Qu'est-ce qu'un amplificateur ?
3. Déceler les attentes de l'autre
4. Utiliser l'écoute active pour,
   entendre les demandes
   écouter les revendications
5. Mobiliser les techniques de communication
   questionner et écouter avec neutralité,
   savoir reformuler
   argumenter
   réfuter
6. Comprendre à quoi servent les émotions
   analyser ce qu'on ressent, pourquoi ?
   utiliser les émotions en protection et en ouverture

Mises en situations
- Dans différentes situations, repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs.
- Utiliser le questionnement en écoute active
- repérer ses émotions dans une phase des questions-réponses, anticiper les objections
- entraînement au repérage du non-verbal chez soi, chez l'autre

4. Désamorcer un conflit latent

1. Anticiper le conflit individuellement et « en brigade »
2. Repérer les stades du conflit pour utiliser les bons outils
3. Repérer les attentes selon les personnalités en présence : les Drivers
4. Reconnaître les 3 attitudes individuelles ou collectives dans un conflit : le triangle dramatique

Auto-diagnostic Test, quels sont mes deux Drivers principaux ?
Mises en situations
- Repérer mes drivers en situations de stress et de conflits
- Repérer les drivers chez l'autre dans un conflit et « brancher » les bons outils
- Identifier, à partir de scénarios proposés, le type de Drivers et la place sur le triangle dramatique de chacun pour sortir du conflit.
- Identifier un jeu psychologique chez soi et chez l'autre

5. Résoudre un conflit ouvert

1. Définir une marge de manœuvre, déterminer les options applicables
2. Utiliser le Cadran d'Hoffmann
3. Poser un contrat collectif
4. Utiliser les états d'Enfant, Parent ou Adulte pour gérer une relation orageuse et récurrente

6. Traiter les conflits ouverts

1. La place des émotions dans un conflit ouvert et/ou violent
2. Les circuits primitifs du cerveau
   a) la peur
   b) la colère
   c) la récompense
3. Traduire une émotion intérieure en sentiment : la socialisation des émotions
4. Sortir de l'impasse relationnelle avec les signes de reconnaissance
5. Comprendre et utiliser la courbe du deuil pour clore définitivement un conflit

Mises en situations
- Dans un premier temps le groupe analyse des cas pratiques montrant l'utilisation des outils vus précédemment.
- Puis le formateur propose des situations permettant d'utiliser l'ensemble de ces outils.