

## Programme de formation « GESTION DES CONFLITS »

Durée : De 14H à 70H Formation réalisée en présentiel

**Public visé :** Toute personne en situation de responsabilité amenée à réguler des comportements individuels ou collectifs ou souhaitant mieux maîtriser les situations conflictuelles.

**Objectifs :** Identifier et prévenir les problèmes et conflits interpersonnels d'ordre professionnel. Mettre en œuvre des stratégies, des pratiques de résolution du conflit adaptées à la situation et aux enjeux professionnels. Apprendre les méthodes de résolution de problèmes et conflit.

**Moyens pédagogiques :** Formation dirigée par un formateur pédagogue et confirmé, personne de terrain issu anciennement du milieu professionnel.

**Méthodes d'évaluation des acquis :** Après chaque session, une évaluation des acquis précédents sera envisagée, suivra une évaluation générale en fin de stage.

### Contenu de la formation :

#### ▪ Prévenir, anticiper le conflit

Déetecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non 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.

#### ▪ Maîtriser le conflit

Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit.  
Cerner les enjeux réels.  
Traiter l'implicite.  
Évaluer 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.  
Les pièges à éviter.

#### ▪ Échanger

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.

#### ▪ Résoudre

Repérer les intérêts en présence.  
Redimensionner le « problème ».  
Différencier négociable et non négociable  
Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables.  
Arbitrer, médiasier, élaborer des procédures de concertation.  
Gérer le temps de crise.  
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.  
Gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.