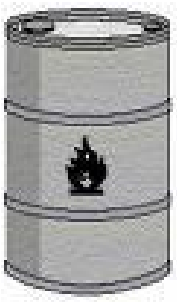
Gestion des Tensions et des Conflits

Comprendre les situations de conflits, de violence et de malveillance pour mieux les gérer…

Cette formation est destinée à toute personne exerçant une fonction d'encadrement (hiérarchique ou fonctionnelle) et qui souhaite, dans le cadre de sa fonction, prévenir et gérer les tensions et les désaccords



1 - Objectifs



Apprendre à anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs. · Améliorer ses talents de négociateurs et gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables.

2 - Contenu

Le programme que nous vous proposons est articulé autour de 3 Modules.
Module 1 – Appréhender les situations conflictuelles
Module 2 – Analyser les situations conflictuelles
Module 3 – Gérer les situations difficiles

3 – Méthodologie

Notre pédagogie est soutenue par une approche pragmatique. Les méthodes utilisées sont à la fois éducatives, informatives, et interactives. Elles sont appuyées sur les compétences acquises par les stagiaires afin de favoriser et renforcer l'acquisition des connaissances fondamentales.

De façon générale, nous étayons nos interventions par :

- des apports théoriques,
- des études de cas pratiques
- des mises en situation

Les outils que nous utilisons :

- Mise en situation
- Brainstormiing
- Organigrammes
- Diagrammes





MODULE I

APPREHENDER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Objectif : *dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit ; maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit ; suivre une stratégie positive de résolution de conflit*

PROGRAMME

Analyser un conflit
Conflit portant sur un projet, des principes ou des valeurs
Conflit lié à des désaccords sur des modalités
Conflit simplement relationnel

Les différents types de désaccords
Les indicateurs de conflits.
Les conflits ouverts et fermés.
Typologie des rapports de force.

La psychologie du conflit
L'instauration du conflit.
Les facteurs du conflit, la peur, la force, l'équité.
Le centre du conflit.
La durée.

Les causes de désaccords professionnels
Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures.
Conflits d'intérêts, de valeurs, de rôles...
Pression des échéances, des imprévus.
Non-participation aux décisions.
Abus de pouvoir.
Manque de communication, d'information.

Les attitudes face aux conflits
Les comportements spontanés.
Repérer ses préjugés, ses croyances.
Gérer ses émotions.

Canaliser ses comportements dans un conflit
Analyser et décomposer la situation
Prendre en compte ses émotions et ses croyances
Retrouver une ressource positive

L'arbitrage et la médiation
Dépassionner les rapports.
Les six étapes de la médiation.
Repérer les véritables sources de conflits.
Mener une négociation entre deux parties.
La solution finale et le suivi.

METHODE PEDAGOGIQUE

Il s'agit de réaliser un travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain.
L'animateur apporte des outils d'analyse, une structure de résolution de conflits, ainsi que des outils de comportement adaptés.
Chaque outil fait l'objet d'une expérimentation en simulation à partir de cas concrets apportés par les participants.

MODULE II



ANALYSER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Objectif *: dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit ; maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit ; suivre une stratégie positive de résolution de conflit*

PROGRAMME

La prévention des conflits
Exprimer les désaccords.
Clarifier les enjeux
Traiter les revendications, gérer les tensions.
Faire face aux tactiques, aux critiques.
Travailler avec une personne difficile.
avoriser la cohésion dans une équipe.
Savoir dire non.

Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive
Le recadrage positif
L'humour
Le changement de plan
Le repositionnement "gagnant/gagnant"

Approche constructive de résolution des conflits
La spirale de l'agressivité.
Les comportements efficaces et inefficaces.
La phrase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes.
La recherche des solutions, la phase des enjeux.
Savoir sortir des situations de blocage.
Les compromis gagnant/gagnant.
Le contrat commun et l'après conflit

Analyser et mettre à plat le différend
Tester la "bonne foi" de l'interlocuteur
Imaginer des solutions en forme de portes de sortie
Souligner l'accord
Vérifier la disposition de l'interlocuteur

Repérer la stratégie de son ou de ses interlocuteurs
Saisir le cadre de référence de l'autre
Observer son non-verbal
Pointer ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels
Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

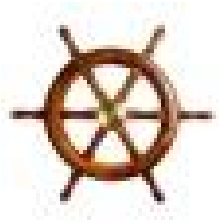
Préparer l'avenir
Renforcer la qualité de la relation
Anticiper les prochains différends

METHODE PEDAGOGIQUE

Il s'agit de réaliser un travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain.
L'animateur apporte des outils d'analyse, une structure de résolution de conflits, ainsi que des outils de comportement adaptés.
Chaque outil fait l'objet d'une expérimentation en simulation à partir de cas concrets apportés par les participants.

MODULE III

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES



Objectif *: posséder les outils d'analyse de situations difficiles et les méthodes pour les gérer*



PROGRAMME

Identifier les différents types de situations difficiles actuelles et futures
Situations liées à l'individu
Situations liées à l'environnement et au contexte

Analyser la situation
Compréhension des évènements :
Description de la situation et prise en compte des différents paramètres
Matrice d'analyse des risques
Incidence sur les comportements :
Mesure du stress
Mise à plat des représentations
Vérification des croyances liées à la situation

Mettre en place un plan d'action
Etudier les différents scénarios de traitement de la situation
Tirer profit de l'existant
Arborescence de solutions possibles
La prise en compte des impératifs
La définition des souhaits
La matrice de décision

Communiquer sur la situation et faire passer la décision
La carte des acteurs concernés
La construction du message
Le choix des vecteurs de communication

Transformer les difficultés rencontrées en opportunité de progrès pour l'avenir
Tirer les enseignements de la situation
Intégrer les processus de résolution

METHODE PEDAGOGIQUE

Il s'agit de réaliser un travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain.
l'animateur apporte des outils d'analyse, une structure de résolution des situations difficiles ainsi que des outils de comportement adaptés.
Chaque outil fait l'objet d'une expérimentation en simulation à partir de cas concrets apportés par les participants.