

Gérer une situation de conflit

PM_SITCONF

Présentiel - Synchron

Objectifs

Les participants apprendront à rester attentifs et fermes face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter



Pré Requis

Connaître sa fiche de fonction et les objectifs de performance de son

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Les participants apprendront à rester attentifs et fermes face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif

Méthodes pédagogiques

- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

Méthodes d'évaluation des Acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressé avec la facture ou remise par le

Parcours pédagogique

1. Prévenir et désamorcer le conflit

- Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement
- Détecter les indices préconflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance
- Accueillir les demandes et les revendications

2. Gérer le conflit

- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux
- réels
- Se positionner "à chaud"
- Communiquer et gérer le stress pour débloquer la situation

3. Résoudre le conflit

- Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le "problème". Différencier négociable et non
- négociable
- Définir la marge de manoeuvre, déterminer les options praticables
- Arbitrer, médiatiser, élaborer des procédures de concertation. Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler,
- répondre, résoudre. Gérer le temps de crise
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive
- Le DESC pour gérer le conflit

4. 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
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise



Méthodes et modalités d'évaluation

Test des connaissances acquises et délivrance d'une attestation de fin



Durée

7.00 Heures **1** Jour