

DÉSAMORCER ET TRAITER LES CONFLITS



COMPÉTENCES ATTENDUES ET OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Différencier tension, crise et conflit au travail
- Anticiper les situations conflictuelles
- Conduire un entretien de compréhension ou encore de conflit
- Utiliser les techniques de négociation pour résoudre un conflit et organiser l'avenir

2 JOURS
14 HEURES



PARTICIPANTS

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun



ÉVALUATION

Mesurer et attester le degré de maîtrise des apprentissages.



VALIDATION

Attestation de l'organisme de formation



QU'EST-CE QU'UN CONFLIT?

- Identifier les différents types de conflits : d'intérêts, de valeurs, de besoins, récurrents...
- Caractéristiques et signes avant-coureurs d'un conflit
- Mesurer l'ampleur d'une situation conflictuelle
- Analyser les conflits passés, mesurer leurs conséquences
- Analyser le comportement des parties prenantes

PRÉVENIR ET ANTICIPER LE CONFLIT

- Détecter les signaux verbaux et non verbaux pré-conflituels
- Repérer le malaise, la tension...
- Être à l'écoute de la demande et des revendications
- Établir une relation de dialogue et de confiance

GÉRER LE CONFLIT

- Préparer la négociation : définir l'objectif, la stratégie, les marges de manœuvre
- Méthodes conventionnelles de gestion de conflit : acteur, avec pouvoir de décision (l'arbitrage), acteur, sans pouvoir de décision (la conciliation)
- Rechercher une issue durable (gagnant/gagnant)

L'APRÈS-CONFLIT

- Analyser les événements et mesurer l'effet des mesures prises
- Mesures collectives envisageables à l'échelle de l'organisation