




## Analyser et gérer des conflits DUREE : 3 JOURS, SOIT 21 HEURES

### MODALITES ET PEDAGOGIE :

- Questionnaire d'évaluation en fin de formation, à chaud et tour de table
- 2 à 6 participants maximum
- Méthode interactive
- Appropriation d'outils de prises de notes et de compte-rendu
- Cas pratiques et études de cas, Quizz
- Support Stagiaire

 **OBJECTIFS** : 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.

A l'issue du stage, les participants sont capables de :

- Identifier les différents types de conflits
- Repérer la stratégie de son interlocuteur et élaborer un scénario de négociation
- Elargir les possibilités de résolution de conflits et anticiper les prochains différents

 **PARTICIPANTS** : tout encadrement hiérarchique ou fonctionnel.

 **PRE-REQUIS** : Aucun.

### 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

#### **CANALISER SES COMPORTEMENTS DANS UN CONFLIT**

Analyser et décomposer la situation  
Prendre en compte ses émotions et ses croyances  
Retrouver une ressource positive

#### **REPERER LA STRATEGIE 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

#### **RAMENER SON INTERLOCUTEUR DANS UNE DISPOSITION DE RESOLUTION POSITIVE**

Le recadrage positif  
L'humour  
Le changement de plan  
Le repositionnement "gagnant/gagnant"

#### **ANALYSER ET METTRE A PLAT LE DIFFEREND**

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

#### **PREPARER L'AVENIR**

Renforcer la qualité de la relation  
Anticiper les prochains différends