



PRÉSENTIEL

INTRA entreprise :
2 840€ HT/groupe

INTER entreprise :
840€ HT/personne

DURÉE : 21H



www.fore.fr



PUBLIC
Tout public.

PRE-REQUIS
Aucun



CONTACT

FORE ENTREPRISE

Moudong Sud
97122 Baie-Mahault

0590 38 00 40

fore.entreprise@fore.fr

www.fore.fr/entreprise



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face.
- S'approprier une méthode et des outils qui permettent de résoudre les conflits
- Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit



CONTENU ET THÈMES ABORDÉS

Les caractéristiques d'un conflit

- Définition du conflit
- Faut-il éviter tout conflit ?
- Apprendre à repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes.
- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources

Le "Processus" du conflit

- Les cinq phases du développement d'un conflit : Anticipation, Divergence non exprimée, Discussion, Contestation déclarée, Conflit déclaré

Savoir reconnaître ces phases

Définition, Caractéristiques principales, Indices, Détection

Connaître les attitudes pour anticiper les conflits

- L'empathie, La représentation de soi et d'autrui,
- L'écoute (passive et active), La reformulation verbale et synchronisation,
- Le langage, La loi du moindre effort.

Le traitement du conflit : adopter des comportements efficaces

- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre
- Utiliser l'écoute proactive pour détecter et/ou décoder tout ce qui n'est pas verbalisé
- Apprendre à déjouer l'agressivité, la passivité, la manipulation
- S'ouvrir pour rétablir la confiance
- Comprendre les jeux psychologiques pour les éviter et ne pas les reproduire

Sortir des conflits par la négociation

- Les différents types de négociations : la régulation, la médiation ou l'arbitrage
- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole
- Réguler et traiter les transgressions
- Utiliser l'arbitrage au bon moment
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- Impliquer les acteurs pour la mise en place des nouvelles règles
- Décider en groupe sans générer de conflit

VALIDATION :

Attestation de formation



METHODES & OUTILS PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques et pratiques.
Exercices, cas concrets, jeux de rôle rythment la formation.
Support de cours.

EVALUATION :

Diagnostic : Quizz
Evaluation formative : grille d'acquisition des compétences
Une évaluation de la qualité permettant d'exprimer leur ressenti vis-à-vis de la formation.