



Code M-010

## Gestion des conflits

### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

#### 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.

#### 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.

#### Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive :

- Le recadrage positif.
- La reformulation.
- L'humour.
- Le changement de plan.
- Le repositionnement « gagnant/gagnant ».
- Travail sur l'authenticité.

#### Analyser et mettre à plat le différend :

- Tester la « bonne foi » de l'interlocuteur.
- Imaginer des solutions des portes de sortie. Souligner l'accord.
- Vérifier la disposition de l'interlocuteur.

#### Préparer l'avenir :

- Renforcer la qualité de la relation, anticiper les prochains différends potentiels.

\* Ce stage est préconisé en INTER pour étudier de manière plus neutre les conflits.

**DURÉE : 2 journées**

**TARIF : 890 € HT /per.  
4 800€ HT / groupe**

**NIVEAU : Indifférent**

Spécial INTER\*

## Objectif

**Apprendre à gérer les conflits inter personnel, inter service.**

### 1 CE MODULE CONCERNE

- Toutes personnes rencontrant des difficultés de communication, services, entreprises...

### 2 COMPÉTENCES RECHERCHÉES

Identifier les différents types de conflits ; Repérer la stratégie de son interlocuteur et élaborer un scénario de négociation. Élargir les possibilités de résolutions de conflits et anticiper ceux-ci.

### 3 MÉTHODES PÉDAGOGIQUES LES +

Ce stage propose un travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain. Il apporte des outils d'analyse, une structure de résolutions 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, très souvent filmés avec analyse des arrêts sur image.