

Gérer les conflits et les désaccords



1. Les objectifs pédagogiques

Jour 1

- Comprendre la typologie et l'origine des conflits.
- Savoir analyser une situation de conflits et en évaluer les enjeux.
- Connaître les techniques de communication positive afin de prévenir les situations conflictuelles et établir des relations constructives

Jour 2

- Comment éviter les blocages : la méthode DESC.
- Savoir gérer l'agressivité de ses interlocuteurs ou la sienne propre
- Les stratégies de relations et les techniques de négociation collaborative.
- Les émotions et le stress et liés à ces situations

2. Programme Pédagogique

Jour 1

Introduction

Présentations, validation des objectifs de la session et des attentes des participants.

Règles du jeu : confidentialité, bienveillance, non jugement.

- **Comprendre la typologie et l'origine des conflits.**

En quoi il est important de résoudre les conflits.

Les stades du conflit et leurs raisons d'être.

Les types de conflits selon leur stade : de la situation tendue, au conflit latent, amorcé ou ouvert.

- **Savoir analyser une situation de conflit et évaluer les enjeux.**

Conflits individuels et de groupes : quels enjeux ?

Les causes les plus classiques : notion de rôle, d'organisation du travail et de groupe.

Différence entre objectifs à atteindre et relation à préserver.

Quelles dispositions prévoir afin d'éviter les causes de conflits.

- **Connaître les techniques de communication positive afin de prévenir les situations conflictuelles et établir des relations constructives.**

Les principes d'une communication positive

Rôle de la communication dans la prévention des conflits.

Le schéma de la communication

Les obstacles à la communication : filtres, inférences, bruits.

Comment ces phénomènes créent des malentendus dans les relations professionnelles.

L'assertivité

Principes et applications.

Développer les échanges : comment accroître son assertivité, éviter les attitudes bloquantes ou agressives.

Le rôle de l'écoute, la reformulation et les techniques de questionnement

Les attitudes verbales et non verbales à préférer ou à éviter

Jour 2

- **Comment éviter les blocages : la méthode DESC**

Illustration d'un processus de résolution de conflits grâce à la négociation

Présenter ses arguments et identifier ses marges de manœuvre

L'analyse avantages-inconvénients

L'investissement de temps

Le savoir-faire de communication face au conflit

- **Savoir gérer l'agressivité de ses interlocuteurs ou la sienne propre**

La colère et l'agressivité : quelles différences

Comment gérer sa propre colère ou celle de son interlocuteur

Savoir gérer une critique, une objection agressive

- **Les stratégies de relation**

Les stratégies de relation collaborative.

La construction des différents scénarios de traitement des conflits

Rechercher les intérêts communs

- **Les émotions et le stress liés à ces situations**

Le stress comme mécanisme d'adaptation : le Syndrome Général d'Adaptation

Le rôle et l'utilité des émotions

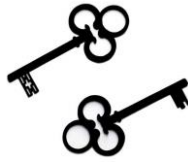
Les facteurs et manifestations de stress : comment cerner nos propres déclencheurs

- **Bilan du séminaire**

Degré de satisfaction des participants.

Bilan des acquis

3. Pédagogie



- Il nous paraît important de susciter la mise en confiance des participants aussi, l'écoute et la bienveillance sont des facteurs essentiels pour amener les personnes à oser dire leurs difficultés, à réfléchir sur leurs situations et essayer de nouveaux comportements.

Nous sommes attentifs à préserver la confidentialité des échanges

- Nous travaillons à partir de cas ou problématiques évoqués par les participants ; et alternons avec des études de situations, des apports pédagogiques, des travaux en sous groupes, de la réflexion individuelle et du partage en grand groupe.

L'expression des ressentis et des difficultés vécues est favorisée.

- D'autre part des exercices de communication permettent aux participants de prendre conscience de l'importance du comportemental dans la gestion des conflits.