

## Formation gestion des conflits

### OBJECTIF(S)

- Être capable d'identifier les conflits latents
- Être capable d'analyser les différents conflits au niveau individuel, collectif et organisationnel
- Être capable de définir son périmètre d'action et de pouvoir pour optimiser la gestion de conflit
- Être capable de déterminer quelles ressources internes mobiliser pour réguler et gérer une situation conflictuelle

### PUBLIC CONCERNÉ

- Tout public

### PRÉ-REQUIS

- Aucun



Formation présentielle



1 mini /8 maxi



14.00 heures

### LES PLUS

Nous sommes certifiés QUALIOP1 ; Formation opérationnelle ; Mise à disposition d'une boîte à outils numérique ; Formation réalisable en visio ; Un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter le parcours des stagiaires en situation de handicap.



Formateur/formatrice spécialisé(e) en management, RH et droit du travail



Évaluation de positionnement  
Évaluation des acquis



Attestation de présence

# PROGRAMME

- Introduction
  - Qu'est-ce qu'un conflit ?
  - Comment et pourquoi le conflit ?
  - Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
  - Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
  - Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture
  - Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité
- Les bases de la communication interpersonnelle
  - La situation de communication
  - Les types de langage (verbal, non verbal, paraverbal)
  - Distinguer faits, opinions, sentiments
  - Comprendre les besoins des individus à travers différentes théories (Maslow...)
  - Adopter une posture de communication non violente
  - Les différentes positions de vie d'après E. BERNE
- Mieux se connaître pour mieux agir en situation conflictuelle
  - Réaliser son égogramme et découvrir l'analyse transactionnelle
  - Identifier les déclencheurs de l'agressivité
  - Développer son empathie
  - Apprendre à reformuler et réexprimer les sentiments de l'autre
  - Le triangle dramatique de S. KARPMANN
- Décrypter la notion de conflit
  - Les aspects positifs et destructifs des conflits
  - Les facteurs déclenchants
  - Les degrés de conflits
  - Les typologies de conflits
- La régulation, la médiation l'arbitrage
  - Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade
  - Mettre en place un processus de régulation
  - Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
  - Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- Les styles de gestion des conflits
  - Gérer le stress lié au conflit
  - L'art du savoir-être et du savoir-faire face à l'agression
  - L'art de neutraliser les sous-entendus en douceur
  - La méthode Thomas Killman
  - La négociation

## MÉTHODE(S) PÉDAGOGIQUE(S)

- Apports théoriques
- Études de cas
- QCM

## TAUX DE SATISFACTION DU MODULE

—