



Programme de formation

Gestion de conflits avec le DISC

Les objectifs de la formation

1. Comprendre et connaître les différentes typologies de conflit
2. Analyser l'origine du conflit
3. Modifier son attitude et sa communication interpersonnelle pour pouvoir prévenir et /ou mieux gérer les conflits.

Les contenus de la formation

Découvrir notre attitude face au conflit en fonction de notre couleur DISC

- Passation du test
- Comprendre les différentes typologies de personnalités.

Différence entre le conflit, la tension et la violence

- Le conflit
- La tension
- La violence
- Synthèse des différences

Analyse du conflit

- Les motifs ou causes de conflit
 - Les 5 typologies de conflits
- Pourquoi le conflit
- La PNL au service du conflit :
 - Tout comportement à une intention positive
 - La carte n'est pas le territoire
- Les phases d'évolution du conflit

Les mises en condition pour gérer le conflit

- L'assertivité
- Le langage du corps
- L'écoute
- Le feedback
- Le calme apaisant
- L'identification et l'expression des émotions
- Exprimer le désir de construire ensemble

Découvrir son attitude face au conflit

- Test et jeux de rôles

Trouver sa méthode de gestion du conflit

- La méthode PENE
- La méthode DESC
- La communication non violente
- Les positions de perception (PNL)
- Les 7 phases de la résolution de problème

Nos principes d'action

La formation alterne les exposés théoriques, les exercices pratiques, les études de cas et les mises en situation.

Les participants aborderont les techniques de communication de base, expérimenterons différentes méthodes pour être clair, efficace et moteur en équipe. .

Chacun pourra exprimer librement des situations de conflit, de communication complexe ou réussie.

Ainsi ils identifieront leurs besoins pour se développer et mieux gérer leur posture face au conflit, prévenir les situations conflictuelles avec les autres et gérer les conflits interpersonnels.

Évaluation

- Tests théoriques et pratiques de mise en situation
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

Le public concerné

- Toute personne de l'entreprise susceptible de devoir anticiper et gérer des conflits.
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous [consulter](#)

PRE-REQUIS :

- Savoir communiquer en français : lire, écrire et parler
- Goût certain pour la communication et la médiation.

Le lieu

- Formation chez le client

La durée et les horaires

Formation présentielle de :

1 à 2 journées consécutives (en fonction des possibilités du client, le contenu sera adapté)

+ ½ journée optionnelle en décalage : retour sur la mise en œuvre de la méthodologie acquise lors des 2 premières journées de formation.

- Rappel des concepts enseignés
- Quels sont les retenus ?
- Quelles sont les difficultés rencontrées ?
- Apport de solutions

Le formateur

Karine You formatrice « GM ! Conseil Formation »

Formatrice - Coach Professionnelle et Personnelle – Sophrologue- Praticien PNL Certifiée sur des outils de développement personnel (MBTI®, Méthode DISC...), de gestion de conflit (TKI) et d'évaluation (16PF).

Domaines de compétences

- Communication, management et relation client.
- Management des équipes
- Communication interpersonnelle
- Gestion des conflits
- Négociation commerciale
- Développement personnel