



Programme de formation

Gestion de conflits

Les objectifs de la formation

1. Diagnostiquer et analyser les différents types de conflits
2. Adopter un comportement adéquat dans les situations conflictuelles
3. S'affirmer dans son rôle de manager et de collaborateur
4. Travailler sa communication pour éviter les conflits
5. Aborder avec efficacité l'après conflit et restaurer la confiance

Les contenus de la formation

Vous avez dit conflit ? De quoi parle-t-on ?

- Distinguer le conflit :
 - Des tensions
 - De la violence
 - D'un problème
 - De l'agressivité
- Les modalités d'apparition du conflit

Appréhender un conflit interpersonnel

- Un préalable : bien se connaître, bien connaître ses propres réactions
 - Autodiagnostic
- Zoom sur les personnalités dites « difficiles »

La communication en question

- Les bases non respectées de la communication
- Mécommunication et non-communication en jeu dans le conflit

Grille de lecture des comportements humains

- Les jeux psychologiques
 - Comment les détecter ?
 - Comment en sortir ?
- Le rôle des émotions dans le conflit

Appréhender un conflit d'équipe

- Identification des causes
- Mise en place de références dans l'équipe
- Gestion du conflit de groupe

Désamorcer et résoudre un conflit

- Freins émotionnels et rationnels à la résolution du conflit
- Mener un entretien en situation de conflit
- Mettre en œuvre la démarche de résolution de conflit
- Les 5 styles de gestion des conflits (Thomas KILMANN)
- Les conséquences d'un conflit non résolu
- Gérer un conflit dont on est témoin vs/ gérer un conflit dont on est acteur

Comment éviter le conflit ?

- Avoir conscience du cadre de référence de chacun
- Apprendre à prendre en compte ses émotions
- L'empathie, l'écoute active, le questionnement, la reformulation
- Adapter sa communication
- Apprendre à recadrer avec fermeté et sans agressivité (DESC)
- Utiliser la communication non violente pour éviter le conflit

Comment gérer l'après conflit ?

- Les attitudes courantes à éviter : fuite, colère, rancœur, tristesse, frustration...
- Les outils de prise de recul
- Renforcer son assertivité
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance

Plan d'action personnel

- Quelles prises de conscience se sont opérées ?
- Quels points de vigilance ont été identifiés ?
- Sur quels axes d'amélioration travailler ?
- Quels engagements sont pris suite aux apprentissages de la formation ?
- Quels objectifs restent à atteindre et sous quel délai ?

Nos principes d'action

- L'appropriation des connaissances par la mise en pratique et l'expérientiel – jeux de rôle et mises en situation
- Les apports entre participants – échanges de pratique et retours d'expérience
- Concepts et apports techniques

Évaluation

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Auto-évaluation au démarrage et en fin de formation • Quizz • Evaluation par les pairs en formation en position d'observation permettant de | <ul style="list-style-type: none"> • mesurer le niveau d'assimilation du participant • Attestation de stage • Feuille de présence |
|---|--|

- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

Les outils

- Brainstorming
- Vidéos
- Arbres à post-it
- Jeux d'imagerie
- Frise bilan mode sketchnote
- Mises en situation

Le public concerné

- Managers, responsables de service, chef d'équipe, toute personne amenée à encadrer des personnes.
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous [consulter](#)

PRE-REQUIS :

- Aucun

Le lieu

- Formation chez le client

La durée et les horaires

Formation présentielle de :

- 2 jours, soit 14 heures.

Le formateur

Candice Le Nédic formatrice « GM ! Conseil Formation »

- Spécialiste RH, Management.
- Coach professionnelle