



# GESTION DE CONFLIT

**GUIDEZ SEBASTIEN**

**06-69-30-27-52**

[sebastien.guidez@sg-formation.com](mailto:sebastien.guidez@sg-formation.com)

**DUREE** : 14 h (2 jours)

**PUBLIC VISE** : Toute personne

**MODALITES D'ACCES** : nos formations sont ouvertes toute l'année (Contactez-nous)

**ACCESSIBILITE** : Une adaptation des formations pour les personnes en situation d'handicap est possible. (Nous contacter : (Audrey, référent Handicap : 06 58 30 42 22)). Les lieux de formation seront accessibles aux personnes en situation de handicap. Une vérification sera établie.

**MOYENS PEDAGOGIQUES** : formateur spécialisé - Supports pédagogiques (Power Point –Livret apprenant) - Suivi du programme de formation.

## **SUIVI, EVALUATION, SANCTION :**

→ Moyens permettant de suivre l'action de formation :

- Plans d'action de formation

→ Moyens permettant d'en évaluer les résultats

- Réalisation de travaux durant la formation (Exercices et Mise en situation)

→ Sanction

- Délivrance d'une attestation d'assiduité

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Comprendre les processus afin d'éviter que les conflits ne surgissent
- Repérer ses points forts et axes de progrès pour gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Assimiler les techniques de résolutions de conflits
- Elaborer des compromis réalistes et des stratégies communes
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance

## **PREREQUIS :**

Aucun

## PROGRAMME

### JOUR 1

Test des besoins

#### REPÉRER & DISTINGUER: PROBLÈME- TENSION- CRISE- CONFLIT

1. QU'EST-CE QU'UN CONFLIT?
2. LES SIGNES AVANT-COUREURS
3. QU'EST-CE QUE LA DYNAMIQUE CONFLICTUELLE?
  - Les potentiels + et - du conflit
4. DÉTERMINER LES CONSÉQUENCES D'UN CONFLIT

Exercice 1 : Pour moi, le conflit c'est ?

#### LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLITS:

1. Les différents niveaux de conflits
2. Les conflits Interpersonnels:
  - Les conflits hiérarchiques
  - Les conflits intuitifs
  - Les conflits de valeurs
  - Les conflits intergénérationnels

Exercice 2 : Recettes

3. Les conflits organisationnels:
  - Les conflits Intragroupes
  - Les conflits Intergroupes

Exercice 3 : 5 types de conflits

### PRESENCE FACE AU CONFLIT:

#### RÉPONDRE AU CONFLIT:

- Fuite, soumission, agression, manipulation,
- Affirmation de soi : assertivité
- Quel comportement adoptez-vous?

Test de GORDON : Etes vous assertif ?

2. ETRE PRÉSENT:
  - Aisance verbale, autorité, séduction personnelle
3. ETRE AUX AUTRES:
  - Besoin d'inclusion, besoin de contrôle, besoin d'affection
4. GÉRER SON STRESS

Mise en situation pratique : apprendre à gérer son stress et ses émotions

Exercice 4 : Quels types de conflits avons nous affaire ?

## JOUR 2

### LE MOMENT DE LA CONFRONTATION:

1. Se Taire & écouter: la force du silence:
  - L'écoute sincère, les outils du dialogue
2. Le langage non verbal: un visage qui en dit long
3. Les attitudes face au conflit
4. Les différents profils de contradicteurs

Exercice : Avez vous peur des conflits ?

Exercice : Tensions internes

### APRES LE CONFLIT...

1. Les 6 issues au conflit : Issue positive, retournement, usage de contrainte, persistance du conflit, retour en arrière, cessation de la relation
2. Sortir du conflit: Continuer à vivre ensemble, soigner la relation

Exercice : Le processus de conflits

### COMMUNIQUER EN SITUATION DE CONFLIT:

1. La Communication Non Violente CNV:
  - Méthode Jacques Salomé « ESPERE »
  - Le message « JE » : bienveillance & empathie
  - Méthode GORDON « gagnant/gagnant »
2. La méthode « DESC »
3. Les techniques de Questionnement
4. Les clés d'une Communication Positive
  - *La Boussole de la Communication*

Exercice : Les étapes de la communication non violente

Exercice : Mini evaluation