

GESTION DE CONFLITS



FORMATION INDIVIDUELLE

EN PRÉSENTIEL ET/OU DISTANCIEL



Pour en savoir plus : sg-formation.fr



ORGANISME DE FORMATION

SG FORMATION (SARL)

03 10 45 21 85

326 Rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque

audrey@sg-formation.fr

GESTION DE CONFLITS

DURÉE

14 h (2 jours)

PUBLIC VISÉ

Tout public

MODALITÉS D'ACCÈS

Nos formations sont ouvertes **toute l'année** (*contactez-nous*)

ACCESSIBILITÉ

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formateur spécialisé - Supports pédagogiques (Power-Point - Livret apprenant) -
Suivi du programme de formation

SUIVI, ÉVALUATION, 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 PÉDAGOGIQUES

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

PRÉREQUIS

Aucun

PROGRAMME

JOUR 1

Test des besoins

MODULE 1 : REPÉRER & DISTINGUER: PROBLÈME- TENSION- CRISE- CONFLIT

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les signes avant-coureurs
- Qu'est-ce que la dynamique conflictuelle ?
 - Les potentiels + et - du conflit
- Déterminer les conséquences d'un conflit

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

MODULE 2 : LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLITS

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

Exercice 2 : recettes

- Les conflits organisationnels :
 - Les conflits Intragroupes
 - Les conflits Intergroupes

Exercice 3 : 5 types de conflits

MODULE 3 : 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 ?

- Etre présent :
 - Aisance verbale, autorité, séduction personnelle
- Etre au autres :
 - Besoin d'inclusion, besoin de contrôle, besoin d'affection
- Gérer son stress

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

Exercice 4 : à quels types de conflits avons nous affaire ?

JOUR 2

MODULE 4 : LE MOMENT DE LA CONFRONTATION

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

Exercice 5 : avez vous peur des conflits ?

Exercice 6 : tensions internes

MODULE 5 : APRES LE CONFLIT...

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

Exercice 7 : le processus de conflits

MODULE 6 : COMMUNIQUER EN SITUATION DE CONFLIT

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

Exercice 8 : les étapes de la communication non violente

Exercice : mini évaluation