

# GESTION DE CONFLITS

FORMATION INDIVIDUELLE

EN PRÉSENTIEL ET/OU DISTANCIEL



Pour en savoir plus : [sg-formation.fr](https://sg-formation.fr)



ORGANISME DE FORMATION

**SG FORMATION (SARL)**

09 86 39 60 85

326 Rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque

[audrey@sg-formation.fr](mailto: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 Support remis sur clé USB à la fin de la 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**