

## Savoir prévenir et résoudre les conflits

### Public concerné

- > Tout public

### Durée

2 journées soit 14h de formation.

### Pré-requis

Diagnostic préalable nécessaire : fiche individuelle d'analyse des besoins à compléter en amont

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- > Avoir une meilleure compréhension de son mode de gestion des conflits
- > Savoir reconnaître les différents types et niveaux de conflits
- > Apprendre à voir le conflit comme un moyen d'innovation et de progression
- > Être capable d'évaluer les situations et d'adopter une stratégie adaptée
- > Savoir établir une communication positive

## PROGRAMME

### Connaître et comprendre les conflits

- *Comprendre les conflits*

- > Le conflit positif ou négatif ?
- > Le processus ascensionnel du conflit
- > Savoir quand intervenir
- > Identifier les déclencheurs du conflit

- *Mieux se connaître par rapport au conflit*

- > Auto-diagnostic : quel est votre style de résolution de conflit ?
- > Préserver l'estime de soi pour mieux gérer les conflits et coopérer.

- *Mesurer les atouts et limites de chacun des 5 types de gestion des conflits*

- > Domination : aller à l'affrontement pour avoir raison
- > Evitement : fuir les situations conflictuelles
- > Soumission : laisser l'extérieur/l'interlocuteur décider
- > Compromission : combinaison de gains et de pertes pour chacun
- > Collaboration : gagnant / gagnant

## *Savoir prévenir et résoudre les conflits*

### *Appliquer la gestion des conflits à des situations vécues*

- *Prendre du recul avec la séquence émotionnelle*

- > Découvrir les 3 positions du cercle vicieux : victime, sauveteur, persécuteur
- > Identifier les émotions provoquées par la situation
- > Reconnaître les pensées négatives
- > Identifier les besoins cachés derrière les émotions pour pouvoir y répondre
- > Décider lequel des 5 modes utiliser

- *Prévenir et gérer les conflits en équipe*

- > Faciliter et autoriser l'expression des accords et désaccords
- > Reconnaître les conflits nés de besoins non satisfaits

- *La méthode DESC, un outil au service de l'assertivité*

- > Décrire les faits sans jugement ni critique
- > Exprimer son ressenti et ses émotions
- > Proposer des Solutions
- > Exposer les Conséquences et conclure

## Savoir prévenir et résoudre les conflits

### MODALITÉS DE LA FORMATION

#### *Assistance et moyens pédagogiques*

- > Description des différentes situations pédagogiques
- > Mises en situation

#### *Supports pédagogiques*

- > Support de formation
- > Exercices, autodiagnostic, questionnaire
- > Mise en situation et étude de cas pratique

#### *Suivi de l'exécution et appréciation des résultats*

- > Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au stagiaire
- > Informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du stagiaire
- > Évaluations formatives qui jalonnent ou terminent la formation

Une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourra également être établie à l'issue de la formation.

### CONDITIONS TARIFAIRES

#### *Intra-entreprise :*

A définir en fonction du nombre d'apprenants, de la personnalisation nécessaire, des frais de déplacement et des frais pédagogiques (reprographie, matériel)

**Délai d'accès :** « Notre organisme de formation s'engage à répondre sous 48h à toute demande d'information relative aux actions de formation. Une fois le contact établi, nous envisagerons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans les deux mois suivant votre demande. »

**Modalités d'accès handicap :** Formations réalisées dans les locaux de l'entreprise ou de l'organisme de formation qui aura pris les dispositions. L'organisme de formation prendra les dispositions nécessaires en amont de la formation et en concertation avec l'entreprise et le stagiaire

#### **Le + de la formation**

- > Exercices pratiques
- > Meilleure connaissance de soi