

# Gestion des conflits

Référence : RESEP003

Durée : 3 jours

Certification : **Aucune**

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucunes.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Toute personne susceptible de gérer un conflit social.

## OBJECTIFS

- Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit.
- Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit.
- Suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

## CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Développement personnel

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### La notion de conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les causes du conflit
- Les conséquences du conflit
- Les types de conflits
- Faut-il éviter les conflits ?

### Comment analyser le conflit

- Analyser la nature, les causes et le niveau du conflit
- Faire parler les interlocuteurs
- Distinguer le type de conflit (de personnes, de valeurs, interne...)
- Repérer la stratégie du (des) interlocuteur(s) (motivation, jeux psychologiques)
- Evaluer les conséquences du conflit

### Comment gérer le conflit

- L'aptitude assertive
- Gérer les émotions au sein de l'équipe

- Adapter sa communication
- Reformuler les accords et les désaccords
- Rechercher les points d'accords
- Etablir un terrain de médiation à travers un repositionnement du gagnant/gagnant
- Se positionner dans le conflit à travers son positionnement de leader

### Comprendre son comportement face au conflit

- Analyser et décomposer la situation
- Comprendre le principe de l'émotion
- Prendre en compte ses émotions et ses croyances
- Prendre conscience de son comportement

### Anticiper les conflits

- Renforcer sa qualité d'écoute
- Repérer les déclencheurs
- Créer des réunions
- Renforcer la synergie du groupe

## Mise en situation, autodiagnostic