

## Gérer les conflits en face à face

### Public :

- Manager, manager transversal, chef de projet

Pour les personnes en situation de handicap, vous pouvez contacter notre référente handicap : Pascale Esnault-pascale.esnault@groupevitaminet.com - 03 20 61 38 40

### Prérequis :

- Préparer des exemples de situations conflictuelles rencontrées,
- Se fixer deux priorités de changement pour les 6 mois à venir.

### Effectif :

- 8 personnes maximum

**Durée :** 14 heures

### Modalités pédagogiques :

Formation s'appuyant sur la participation active et l'implication des apprenants.

- Travaux individuels et collectifs en salle,
- Apports méthodologiques,
- Remise de support pédagogique
- Mises en situation

### Modalités d'évaluation des acquis :

- Exercices pratiques durant la formation et mises en situation
- Evaluation au fur et à mesure de la progression,
- Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences

### Sanction visée :

- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

### Les objectifs de la formation :

- Acquérir des outils et méthode pour mieux gérer et désamorcer les conflits avec sérénité
- Diagnostiquer et analyser les conflits afin d'éviter leur répétition et pouvoir les anticiper
- Se connaître et maîtriser ses émotions dans des situations conflictuelles
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.

### Le programme de la formation :

Tour de table de présentation des participants et du formateur,  
Vérification des prérequis,  
Présentation du programme et des objectifs de la formation,  
Recensement des attentes des participants.

### Module 1 :

#### **1 - Comment analyser les conflits pour mieux les comprendre ?**

Connaître pour identifier :

Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Les différentes natures de conflits et leurs mécanismes
- Différencier un conflit, un problème, une tension...

Comment et pourquoi le conflit ?

- Les sources du conflit
- Les causes et les conséquences d'un conflit
- Apprendre à les distinguer : personnel, interpersonnel, organisationnel

Repérer les éléments déclencheurs et les phénomènes qui les amplifient.

*Atelier en petits groupes : Partages d'expériences et échanges autour des éléments déclencheurs pour les stagiaires*

## 2 - Mieux se connaître pour mieux gérer

Identifier ses tendances de comportements naturels face aux situations conflictuelles via un autodiagnostic d'assertivité

*Test individuel*

## 3 - Comment aborder un conflit ?

Comprendre le rôle des émotions dans ses comportements dans la relation à l'autre

- Différencier l'humeur et le sentiment de l'émotion
- L'analyse des personnalités dites « difficiles »
- Reconnaître les « jeux psychologiques » dans une situation conflictuelle pour les gérer et ne plus les reproduire (Le triangle dramatique)
- La nécessaire adaptation de mon comportement et de ma communication en fonction de la personnalité de mon interlocuteur.

*Visionnage de vidéo avec analyse des jeux psychologiques*

### **Module 2 :**

Développer son assertivité pour savoir dire « non » sans agressivité.

- S'affirmer pour mieux gérer les conflits. (ni hérisson ni paillason)
- Différencier, s'affirmer et s'imposer
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir identifier celles de ses interlocuteurs (l'empathie)

*Autoévaluation sur l'assertivité*

## 4- Analyser ses comportements et émotions pour mieux les apprivoiser

- Identifier ses propres situations récurrentes, génératrices de « putsch émotionnel »
- Reconnaître ses comportements et émotions.

*Exercice : décoder une expérience émotionnelle négative et mettre en place une (ou des) action(s) (Expérience client ; collègue, manager...)*

*Mises en situation : les différents types de conflit, s'entraîner au conflit et faire face avec efficacité.*

## 5 – Comment sortir des situations conflictuelles ?

Adapter sa communication verbale et non verbale

- Développer son vocabulaire émotionnel pour mieux identifier et exprimer l'émotion ressentie
- Distinguer les faits et les opinions : être objectif dans ses mots
- Adopter une posture congruente
- Communiquer ses émotions avec authenticité et en tenant compte de l'autre (être assertif)

### *Jeux en équipe sur le verbal*

#### *Carte à jouer représentant les 5 émotions de base*

#### **Les outils pour sortir du conflit :**

- Les 4 étapes pour désamorcer un conflit
- Focus sur L'écoute active, la reformulation et le questionnement pour prendre de la hauteur
- Réguler par La méthode DESC pour éviter l'escalade

### *Oser dire ce qui nous gêne avec le DESC*

#### *Chaque personne choisit un cas*

En fin de session, un support d'auto-évaluation est remis à chaque participant pour prendre du recul et formaliser des points concrets sur :

- Ce qui fonctionne
- Les points à améliorer
- Ses 3 priorités

Bilan de la formation

Emargement électronique

Evaluation de la satisfaction