

GESTION DES CONFLITS

MANAGEMENT RH



Nathalie VAN CELST
AMN CONSEIL ET FORMATION



GESTION DES EMOTIONS

(Durée : 2 jours (14 heures))

Public

Responsables d'équipe, managers
Toute personne souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Comprendre et classer les différentes situations conflictuelles
- Intégrer les mécanismes du conflit et identifier les situations
- Sortir des conflits et développer des relations constructives
- Reconnaître les signes avant-coureurs d'un conflit naissant dans une situation
- Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit avec un collègue ou un collaborateur
- Acquérir des méthodes efficaces de prévention – compréhension – gestion du conflit

Contenu

Analyser le conflit

- Définition
- Les mécanismes du conflit
- Analyse des niveaux de conflit : allant de la simple divergence d'opinions à l'affrontement direct
- Les différents types de conflits : intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel
- Principales causes et éléments déclencheurs de conflits
- Faut-il toujours éviter les conflits ?
- Les conséquences d'un conflit non géré
- L'aspect positif possible d'un conflit

Prévenir et désamorcer le conflit

- Détecter les signes pré conflictuels : Reconnaître les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Identification des malaises potentiels
- Intervenir sur le malentendu

AMN Conseil et Formation
19 rue Copernic - 13200 ARLES

N°SIRET : 879 741 387 00028 - APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° : 93 13 18 129 13 auprès de la DIRECCTE PACA

Enregistrée DPC sous le N° : 99BB

04.90.43.96.88 - www.amn-conseil-formation.fr



- Identifier les attentes non comblées et le besoin de reconnaissance
- Identifier les trois types de profil en jeu dans le conflit : Victime, Persécuteur et Sauveur
- Traitement des demandes et revendications

Gérer le conflit

- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit
- Cerner/ Comprendre les enjeux réels
- Evaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner « à chaud »
- Échanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression
- Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur

Gérer ses émotions et son stress en situation de conflit

- Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle et comment la développer
- Apprendre à gérer ses émotions
- Le DESC pour exprimer son ressenti
- Définition du stress
- Gérer son stress et se préserver : les outils essentiels

Sortir du conflit

- Identifier les intérêts en jeu - Réévaluer la situation pour en réduire l'ampleur
- Distinguer ce qui peut être négocié et ce qui ne le peut pas.
- Déterminer la marge de manœuvre et explorer les options réalisables
- Arbitrage et mise en place de procédures de concertation
- Maintien d'une perspective objective, gestion des réponses et résolution des problèmes pour traiter la crise = Gérer le temps de crise
- Transformation d'un conflit destructeur en une confrontation constructive et productive

Prévenir le conflit

- Communication efficace : Encourager une communication ouverte
- Développer son assertivité
- La reformulation
- Les principes de la communication non violente de Marshal Rosenberg
- La méthode DESC de résolution des conflits
- Médiation : En cas de désaccord, encourager les parties concernées à rechercher des solutions mutuellement bénéfiques avec l'aide d'un médiateur neutre

Méthodes et outils

La formation alterne exposés théoriques, études de cas issues de l'expérience professionnelle des participants, expérimentation des différentes méthodes et outils, échanges sur les pratiques de l'entreprise, mises en situation.

Mode de validation

Évaluation formative tout au long de la formation.

A l'issue de la formation, nous délivrons au participant une attestation de formation.



Modalités de la formation

Face à face pédagogique : 14 heures réparties sur 2 jours consécutifs

Effectif : jusqu'à 10 stagiaires

Intervenant

L'encadrement de la formation est assuré par un psychologue spécialisé en prévention des RPS

PROGRAMME DE FORMATION GESTION DES CONFLITS
--

JOUR 1	
9h00 – 12h30	<p>Ouverture de la formation Présentation du formateur, des stagiaires, recueil des attentes Objectifs de la formation</p> <p>Analyser le conflit</p> <ul style="list-style-type: none">• Définition• Les mécanismes du conflit• Analyse des niveaux de conflit : allant de la simple divergence d'opinions à l'affrontement direct• Les différents types de conflits : intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel• Principales causes et éléments déclencheurs de conflits• Faut-il toujours éviter les conflits ?• Les conséquences d'un conflit non géré• L'aspect positif possible d'un conflit
13h30 – 17h00	<p>Prévenir et désamorcer le conflit</p> <ul style="list-style-type: none">• Détecter les signes pré conflictuels : Reconnaître les signaux d'alarme verbaux et non verbaux• Identification des malaises potentiels• Intervenir sur le malentendu• Identifier les attentes non comblées et le besoin de reconnaissance• Identifier les trois types de profil en jeu dans le conflit : Victime, Persécuteur et Sauveur• Traitement des demandes et revendications <p>Gérer le conflit</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit• Cerner/ Comprendre les enjeux réels• Evaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner « à chaud »• Échanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression

AMN Conseil et Formation

19 rue Copernic - 13200 ARLES

N°SIRET : 879 741 387 00028 - APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° : 93 13 18 129 13 auprès de la DIRECCTE PACA

Enregistrée DPC sous le N° : 99BB

04.90.43.96.88 - www.amn-conseil-formation.fr



	<ul style="list-style-type: none">• Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur
JOUR 2	
9h00 – 12h30	<p>Gérer ses émotions et son stress en situation de conflit</p> <ul style="list-style-type: none">• Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle et comment la développer• Apprendre à gérer ses émotions• Le DESC pour exprimer son ressenti• Définition du stress• Gérer son stress et se préserver : les outils essentiels <p>Sortir du conflit</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifier les intérêts en jeu - Réévaluer la situation pour en réduire l'ampleur• Distinguer ce qui peut être négocié et ce qui ne le peut pas.• Déterminer la marge de manœuvre et explorer les options réalisables• Arbitrage et mise en place de procédures de concertation• Maintien d'une perspective objective, gestion des réponses et résolution des problèmes pour traiter la crise = Gérer le temps de crise• Transformation d'un conflit destructeur en une confrontation constructive et productive
13h30 – 17h00	<p>Prévenir le conflit</p> <ul style="list-style-type: none">• Communication efficace : Encourager une communication ouverte• Développer son assertivité• La reformulation• Les principes de la communication non violente de Marshal Rosenberg• La méthode DESC de résolution des conflits• Médiation : En cas de désaccord, encourager les parties concernées à rechercher des solutions mutuellement bénéfiques avec l'aide d'un médiateur neutre <p>Bilan de la formation</p>