

GESTION DE CONFLITS

Référence : OCAPIAT n° 2749

PRESENTATION

La formation permettra au stagiaire d'identifier les conflits et de développer un comportement favorisant leur résolution, dans le respect de l'atteinte des objectifs et dans le respect de l'autre.

✓ **Public concerné et conditions d'accès**

Managers.

Prérequis : salariés d'entreprise assurant des fonctions de management opérationnel. Chaque stagiaire fera l'objet d'un entretien préalable avec un formateur qui s'assurera ainsi de son positionnement vis-à-vis de la formation proposée.

Les participants sont invités à préparer deux situations pré-confliktuelles ou conflictuelle vécues, qu'ils voudraient voir étudier lors de la formation (situation, genèse, personnes impliquées, enjeux, difficultés rencontrées...).

✓ **Objectifs**

Connaître les différents types de conflits et leurs causes

Anticiper un conflit latent par l'assertivité

S'approprier les outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert

Gérer un conflit lors d'entretiens opérationnels

Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent

✓ **Durée : 2 jours (14 heures)**

✓ **Le suivi du bon déroulement de l'action est principalement assuré par :**

- l'émargement d'une feuille de présence à chaque demi-journée ;
- une évaluation réalisée par chaque stagiaire en fin de formation ;
- la remise d'une attestation de formation sur simple demande.

✓ **Modalités pédagogiques**

Formation en présentiel.

Effectif : groupe de 9 à 15 stagiaires.

Apports par le formateur et réalisation de cas pratiques adaptés aux participants.

PROGRAMME

✓ **Introduction**

Le contrat de réunion.

Présentation des objectifs et du déroulé de la formation et de l'évaluation par les stagiaires.

Qu'est-ce qu'un conflit ? Est-ce un conflit ?

✓ **L'avant conflit**

Diagnostiquer : problème, malentendu, zone d'accord, zone de désaccord, conflit.

Risques et opportunités du conflit.

Détecter les signes avant-coureurs.

La structuration du temps (analyse transactionnelle).

Les comportements passifs.

Les cadres de référence.

❖ **Atelier**

✓ **Les causes fréquentes**

Les 5 pourquoi ?

La grille des causes (personnel, technique, croyances, interprétations...).

❖ **Atelier**

✓ **L'individu, le groupe, l'organisation, l'environnement**

✓ **Outils de l'analyse transactionnelle**

Les états du moi : Parent, Adulte, Enfant.

Les transactions.

Cadre de référence.

Le triangle de Karpman.

❖ **Atelier**

✓ **Outils de la Théorie Organisationnelle de Berne**

Les acteurs.

Les règles et les procédures de l'organisation.

❖ **Atelier**

✓ **Les voies de résolution de conflits**

Communication non violente.

Métacommunication.

Le partage de représentation.

Mon Son Ton Notre Mon.

Les 4 émotions de base.

RPBDC.

Le circuit confiance.

Recourir à un tiers pour la régulation.

❖ **Atelier**

✓ **Conclusion**

Développer la qualité d'assertivité et la sécurité intérieure du manager.

✓ **Evaluation de la formation par les stagiaires**

INFORMATIONS PRATIQUES

- ✓ Cette formation interentreprise est proposée en journée, à **ANGERS, BORDEAUX, NANTES, POITIERS** et **RENNES**
- ✓ Formations animées par : Christian LAFON et/ou Fatima CRISTOVAO
- ✓ Dates : programmation chaque semestre en 2020

Renseignements, dates et inscriptions :
Christian LAFON au **06 24 90 38 84**
christian.lafon.chl@gmail.com
www.sens-alliance.fr