

# Gestion des conflits

## Contexte

Nombreux conflits au sein de l'entreprise peuvent être évités. Au-delà de l'état d'esprit basé sur la notion de confiance en soi, en les autres et l'assertivité, des techniques existent pour les prévenir et les gérer. DOCEO formation fait la synthèse des méthodes de PNL, Analyse transactionnelle et CNV pour donner des conseils pratiques et éprouvés de gestion des conflits et les mettre en perspective pour un management apaisé.

## Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Comprendre l'origine des conflits
- Réagir face à l'agressivité et Gérer ses émotions
- Maîtriser la méthode de résolution des conflits

## Public

Tout public ayant une responsabilité managériale : dirigeant, cadre, chef d'équipe

## Prérequis

Aucun

## Durée

16 heures de formation réparties sur 4 matinées de 4 heures

## Contenu

1 <sup>er</sup> partie	Définition d'un conflit et distinction de ses différentes formes
Objectifs	Compréhension des différents mécanismes du conflit
Contenu	Qu'est-ce qu'un conflit ? Les principales causes et éléments déclencheurs des conflits Les différences de perception Distinction essentielle : Les faits et les interprétations Notions d'Analyse transactionnelle Notions de PNL
Déroulé pédagogique	5 heures de formation Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Jeux de rôles Film vidéo

2 <sup>ème</sup> partie	Les comportements efficaces pour sortir des conflits
Objectif	Avoir un état d'esprit d'écoute active et une attitude juste et assertive
Contenu	Faire face à un reproche, une critique, un désaccord en maîtrisant ses émotions et en poursuivant dans un dialogue constructif Faire une critique, exprimer son désaccord de manière constructive et dans le respect de l'autre

	Importance de la communication non verbale Travail sur la confiance (en soi et envers les autres) Pressions intérieures Propos positifs Méthode de la CNV (communication non violente) et applications pratiques
<b>Déroulé pédagogique</b>	7 heures de formation Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Mise en application pratique

<b>3<sup>ème</sup> partie</b>	<b>Le traitement des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage</b>
<b>Objectif</b>	Le choix et l'exercice des différentes méthodes
<b>Contenu</b>	Opportunités de désamorçage avant conflit Mise en place d'une médiation : conditions de succès et protocole Régulation et traitement des transgressions Utilisation de l'arbitrage au bon moment Prise de décision en groupe sans générer de conflit Savoir dire non, Savoir bien vivre un refus BILAN DE LA FORMATION
<b>Déroulé pédagogique</b>	4 heures de formation Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Jeux de rôles Film vidéo

### Moyens pédagogiques

- Pédagogie interactive à partir de vécus professionnels et personnels des participants,
- Nombreux jeux de rôles, cas pratiques
- Films vidéos,
- Témoignages du formateur

Les séances seront idéalement espacées d'une semaine afin que les participants puissent mettre en pratique les outils acquis en formation. Dans la même optique, ils pourront revenir en formation avec des questionnements « de terrain ».

Avec l'expérience, le nombre idéal pour cette formation peut varier de 6 à 10 participants par session.

Un projecteur est utilisé durant la formation et les diapositives projetées sont distribuées et remises dans la pochette DOCEO offerte aux participants.

### Evaluation – Attestation – Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.

Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.

Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

### Les PLUS DOCEO – organisme enregistré sous le numéro 000074 – agréé PCIE

- La formation est réalisée par un formateur expérimenté dans le domaine du management sur le Territoire et ayant une expérience de direction d'entreprise.