

# GERER LES CONFLITS

*Ce programme vous permettra d'être à l'aise, d'être plus efficace dans la gestion des conflits, tout en restant neutre. Vous serez capable d'apaiser les tensions.*

<b>DUREE :</b>	2 jours soit 14 heures.
<b>PUBLIC :</b>	Toute personne ayant des responsabilités de management et/ou d'animation d'équipe.
<b>PRE-REQUIS</b>	Pas de prérequis.
<b>MATERIEL NECESSAIRE POUR POUVOIR SUIVRE LA FORMATION :</b>	Aucun
<b>COÛT :</b>	Voir selon devis joint ou tableau des tarifs.
<b>OBJECTIF :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre ce qu'est un conflit et comment il se développe.</li> <li>- Apprendre à repérer la naissance d'un conflit et</li> <li>- savoir apaiser les tensions pour l'éviter.</li> <li>- Savoir démonter le mécanisme d'un conflit quand il est déclaré et ramener l'apaisement.</li> <li>- Savoir pratiquer la communication non violente.</li> </ul>
<b>DELAI D'ACCES :</b>	En adaptation avec vos disponibilités et celles de la formatrice. .
<b>MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :</b>	Discussion, débats, traitement de cas rencontrés par les participants, apports théoriques, exercices de communication, support de stage, simulations en vidéo.
<b>MODALITES D'EVALUATION :</b>	<p><b>Évaluation de satisfaction :</b> Satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation, les qualités pédagogiques du formateur, les méthodes et supports utilisés...)</p> <p><b>Évaluation sur l'atteinte des objectifs :</b> Évaluation des acquis tout au long de la formation Questionnaire d'évaluation à chaud sur les acquis de la formation</p>
<b>DISPOSITIF DE SUIVI DE L'ACTION</b>	Feuilles de présence signées par demi-journée Fourniture d'une attestation de présence de fin de stage

Si difficulté d'apprentissage ou handicap, contactez Gladys DUGOUCHET au 04.32.61.02.33 ou par mail à [gestion@sesame-formations.fr](mailto:gestion@sesame-formations.fr)

Société d'Enseignement Services Assistance Maintenance Etudes  
12 Rue du BARIOT – 84800 LAGNES – Tél. :04 32 61 02 33 – Mail : [administration@sesame-formations.fr](mailto:administration@sesame-formations.fr)  
CENTRE DE FORMATION ENREGISTRE PAR L'ETAT SOUS LE N° 93840158884

S.A.R.L. au capital de 15.244,90 €uros – RCS Avignon B 407 534 304 – SIRET : 407 534 304 00024 – Code APE : 8559B – TVA Intracommunautaire : FR 83 407 534 304

## CONTENU DU PROGRAMME

Dans toutes les entreprises, les organisations, sur les lieux de travail, il y a des mésententes, des désaccords, voire des conflits entre personnes. Le rôle des encadrants, du management est de savoir intervenir dans ces situations pour aider les protagonistes à en sortir.

### 1<sup>er</sup> jour

#### Comprendre les différents types de conflit pour savoir comment agir

- Qu'est-ce qu'un conflit et quel en est le mécanisme ?
- Les différents types de conflit.
- Quelles en sont les principales sources ?
- Créer la désescalade est la tâche principale de l'encadrant et l'élément le plus important de la réussite de cette démarche est le *format* de l'intervention, ainsi que la posture de l'intervenant, assortie du vocabulaire approprié.
- Les attitudes qui enveniment.
- La gestion de ses propres émotions pour apaiser celles des autres.
- L'assertivité ou affirmation de soi dans ces situations.
- La communication verbale et non verbale.
- Le vocabulaire qui convient, celui qui est à proscrire.
- Les phases et leurs étapes dans la résolution d'un conflit. Il est important de toutes les franchir.
- L'écoute active pour résoudre efficacement ces situations.

### 2ème jour

#### Cette journée est basée sur l'entraînement

Posture et psychologie de la relation.

Méthode SERAINES.

- Constater de façon neutre.
- Ecouter ACTIVEMENT.
- Ajuster ce qui est exprimé et proposé.
- Noter ce qui est important.
- Engager, passer contrat.
- Suivre, jalonner, faire le point jusqu'à stabilisation.

Si difficulté d'apprentissage ou handicap, contactez Gladys DUGOUCHET au 04.32.61.02.33 ou par mail à [gestion@sesame-formations.fr](mailto:gestion@sesame-formations.fr)

Société d'Enseignement Services Assistance Maintenance Etudes  
12 Rue du BARIOT – 84800 LAGNES – Tél. : 04 32 61 02 33 – Mail : [administration@sesame-formations.fr](mailto:administration@sesame-formations.fr)  
CENTRE DE FORMATION ENREGISTRE PAR L'ETAT SOUS LE N° 93840158884

## La communication non-violente

Elle s'appuie également sur la posture, la psychologie de la relation et sur l'expression complète des personnes, structurées en 4 temps distincts :

- Les faits
- Mes sentiments
- Mes besoins
- Ma demande

Cette méthode donne d'excellents résultats partout où elle est appliquée, à condition que les principes en soient respectés. Elle présente l'avantage d'être utilisée à la fois par l'encadrant et par les protagonistes. Si le manager la leur transmet, cette technique devient un mode de communication pour tous dans les situations difficiles.

## VOTRE FORMATRICE

Formatrice depuis plus de 30 ans

Formation universitaire à la psychologie et aux sciences de l'éducation, plus unités de valeur en sciences sociales appliquées au travail

Au cours de son parcours professionnel, a travaillé pour THOMSON CSF, THALES, RCM, RENAULT, la grande distribution outremer et de nombreuses PME en France...

Coauteur de Manager par les objectifs, Vendez vos idées, Réussir ses recrutements, Dunod éditeur