

2023

## Management

23-0842-C4525

### Gestion des conflits session 2

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

**Comprendre la notion de conflit**  
**Utiliser les outils et méthodes de communication en situation de conflits**  
**Anticiper et gérer les situations conflictuelles**  
**Acquérir des méthodes de résolution de conflits**

**Dates** 06/04/2023

#### Partenaires

07/04/2023

**Lieu** DRY 45370

#### Métiers concernés

**Public visé**

Manager

#### Contenu indicatif

Les comportements générateurs de conflits et d'agression : la cause, la nature, les éléments déclencheurs, les manifestations.

La typologie et l'intensité des conflits:

Les manifestations classiques de conflits et d'agressivité.

Définition des concepts: conflits, agressivité, agression.

Les différents types de conflits et d'agression.

Les différents visages de l'agressivité et de la violence: exprimées, latentes, sublimées.

Les différents types de conflits:

D'intérêts : pouvoir, politiques

Interpersonnels: opposition et compétition.

Liés aux rôles: notion de pouvoir ou de territoire.

Différencier conflit/problèmes

La nature des situations difficiles au travail : incompréhension ou désaccord sur les faits, les objectifs, les méthodes, antipathie entre les personnes, les valeurs.

Le mode d'expression des conflits interpersonnels:

Désaccord ouvertement exprimé: conflit ouvert.

Désaccord non exprimé: conflit latent ou conflit larvé

Désaccord pour voir: test.

Les principes de base de la communication:

Le schéma de la communication.

Les principes : émetteur/récepteur, code, cadre de référence, feed-back.

Les obstacles : Filtres, inférences, bruits.

L'écoute active et l'assertivité

Influences culturelles et contextuelles sur la communication verbale et non verbale, les jugements de valeurs...

Les attitudes de communication verbales.

Les attitudes de communication non verbale:

Le corps et le visage comme outils de communication

Les attitudes para-verbales : regard, voix, distance, etc.

La gestion des émotions à la source des conflits:

Accueillir les émotions négatives de l'interlocuteur sans se sentir agressé.

Poser les limites de la relation avec son interlocuteur.

Placer les émotions dans la relation : les intégrer et non les refouler ou les laisser déborder, apprendre à relativiser et à les exprimer.

Se positionner en Adulte dans le conflit : Analyse Transactionnelle

Comprendre de façon empathique :

L'intention de comprendre.

Le non-jugement.

La non directivité.

Les différents types de comportement face aux autres:

Définition et conséquences des attitudes traditionnelles de passivité, de manipulation, d'agressivité, d'assertivité.

La théorie des positions de vie.

Bilan individuel de son potentiel et de ses points à améliorer (blocages, anxiété).

L'attitude d'assertivité (affirmation de soi):

S'autoriser à dire et à agir en définissant ses droits et en respectant ceux des autres.

Exprimer ses sentiments avec authenticité.

Les réactions face aux conflits: avantages et inconvénients : évitement, compétition, compromis, accommodation, collaboration.

Les méthodes de traitement des conflits:

L'analyse des sources et des causes.

La clarification des relations cachées.

Le recadrage du problème et le traitement des émotions associées

Le modèle de Porter: décision, jugement, soutien, interprétation, enquête, compréhension

L'entretien de résolution de conflits :

Préparer: contacter, conforter, communiquer, convenir.

Explorer: collecter, comprendre, compléter, convenir.

Répondre: construire, conclure, convenir, prendre congé.

Les méthodes de résolution des conflits au niveau individuel:

Les actions possibles sur la situation et sur les facteurs déclenchant le conflit.

Le recadrage de l'interprétation de la situation d'agressivité la compréhension des émotions sous-jacentes.

Le développement du réflexe de résolution de problèmes.

L'amélioration de l'anticipation des effets de sa conduite.

Les méthodes de résolution des conflits au niveau collectif:

-Le recadrage en groupe : techniques et méthodes.

-La transformation de l'agressivité et de la violence en conflits et en problèmes à résoudre.

-La cohésion d'équipe.

La négociation:

-Acteurs, enjeux et rapports de force, L'argumentation.

-Les objectifs, les obstacles et leur traitement.

La médiation : Entretien de médiation avec le N+1

**Niveau de connaissances requis**

**Intervenants**

**Nota**

**Responsable de la formation**

**Renseignements pratiques**

Séverine DA SILVA (0238459960)