

# Savoir gérer les conflits

Les conflits peuvent avoir leur origine dans l'organisation elle-même (fonctions mal définies, changement mal accompagné générant un sentiment d'insécurité, ...) ou dans des styles managériaux non adaptés (par exemple : un management autocratique ne laissant pas s'exprimer les talents ou divisant les collaborateurs). Pour autant, généralement, il s'agit de conflits interpersonnels liés à des divergences d'intérêt, de valeurs ou encore à de simples malentendus... On peut également invoquer les conflits qui prennent leur source dans le mal être des individus, indépendamment de leur environnement...

## Objectifs :

- L'accent est mis sur l'efficacité du Manager dans ses relations et sa communication avec son équipe et avec sa hiérarchie.
- Grâce aux outils et aux nombreux entraînements proposés, la formation permet un accompagnement opérationnel du Manager en situation de formation qui favorise l'appropriation.
- Apporter des réponses concrètes aux questions : comment communiquer efficacement avec sa hiérarchie et son équipe et comment s'adapter, convaincre, mobiliser, écouter, expliquer...

## Programme:

- Comprendre et différencier les types de conflits
- Pourquoi rentrons-nous en conflit ?
- Apports de l'Analyse Transactionnelle : Positions de vie – Jeux psychologiques et Triangle dramatique
- Mieux se connaître pour agir en situation de conflit
- Apports de la Process Com
- Comment communiquer efficacement face à un conflit
- Apport sur les 5 attitudes
- Communication : ce qui bloque / ce qui débloque
- L'écoute active
- La communication non violente
- Comment prévenir un conflit
- Savoir gérer ses émotions et son stress avec PCM
- Les émotions
- les signes de reconnaissance
- la transformation de conflits
- Apports sur les différents types d'intervention : la négociation, l'arbitrage, la médiation
- Apports sur les personnalités difficiles

## Le plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Echanges de représentation en grand groupe
- Apports théoriques
- Exercices de mises en situation
- Mise en place de protections : « Ce qui se passe en formation reste en formation » dans le respect de la volonté de chacun à dévoiler ses propres « mécanismes »
- Plan d'action d'intersession
- Le formateur propose des modèles qui facilitent la réflexion et des visions qui aident à appréhender sa propre gestion du stress : le participant y puise ce qu'il veut et repart avec sa « boîte à outils ».

**Durée :** 3 jours