

# GESTION DES CONFLITS

Durée :	3 jours
Lieu :	en vos locaux
Calendrier :	à définir
Groupe :	de 5 à 15 personnes
Public :	toute personne désireuse d'apprendre à se positionner dans les situations de confrontation ou de contestation lors de l'exercice de son autorité légitime
Formateurs :	Catherine Le Lay, Pierre Belle, Marine Pansu, Laurence Moss

Les situations conflictuelles, ouvertes ou larvées, génèrent des effets négatifs (stress, anxiété, inefficacité...) qui perturbent les personnes et les groupes. Il convient de décrypter les mécanismes activés par ces situations, qu'ils émanent des individus ou de la structure, afin de repérer leurs ressorts et, dans la grande majorité des cas, de désamorcer les tensions.

Le stage permet aux futurs cadres et cadres de s'interroger sur les facteurs et les étapes de l'« enveniment » qui mènent de l'irritation au conflit. Il facilite la connaissance de soi et de son positionnement en situation de crise, afin de ne pas susciter de conflits et de générer des issues productives.

## Objectifs

- Connaître les différents types de personnalités repérables dans un corps social et les principes de la dynamique de groupe positive
- Repérer les facteurs de tension (structurels, fonctionnels, interpersonnels), dans le milieu professionnel et les différentes classes de situations conflictuelles (émotionnelle, rationnelle...) ainsi que les mécanismes qui mènent à la crise (incompréhension, valeurs, distorsion du message, mauvaise image...)
- Proposer des solutions possibles (champ de la négociation, zones d'accord, logique « gagnant-gagnant »...), pour des sorties de crise positives transposables aux situations connues
- Prendre en considération les situations professionnelles particulières dans la fonction publique et appréhender les cas concrets de refus, de contestation, d'agressivité voire de rébellion
- Trouver des solutions comportementales adaptées
- Réaffirmer l'autorité et la légitimité de l'agent public

## Programme

- Analyser des situations conflictuelles et des conduites agressives
- Décrire des processus de modulation et des issues acceptables
- Mises en situation (jeux de rôle)

**Programme**

- 1 – DEVELOPPER SA CONSCIENCE EMOTIONNELLE  
Comprendre le fonctionnement des émotions :
  - Quotient Emotionnel : prendre conscience de ses émotions dominantes et dépasser ses réactions inconscientes
  - Contrôler ses émotions et son apparence extérieure : être bon « pilote de soi »
  - Comprendre les motivations et inquiétudes de ses interlocuteurs
  - Instaurer des relations positives au quotidien
  - Développer son intelligence émotionnelle
- 2 – IDENTIFIER SON PROFIL ASSERTIF  
Communiquer et s'affirmer :
  - La communication et les cinq sens
  - Comprendre son mode de fonctionnement
  - L'écoute active de soi et de l'autre pour mieux pour des rapports positifs
  - Développer l'affirmation de soi : devenir assertif
- 3 – LES COMPORTEMENTS QUI PERTURBENT  
Faire face :
  - Désamorcer l'agressivité
  - Agir face à la passivité
  - Éviter les pièges de la manipulation
- 4 – DÉVELOPPER LA CONFIANCE EN SOI  
Nourrir l'estime de soi-même
  - Dire non lorsque c'est nécessaire
  - Transformer en positif les difficultés
  - Neutraliser l'impact des pensées négatives
- 5 – FORMULER UNE CRITIQUE CONSTRUCTIVE  
Exister dans la confrontation :
  - Préparer sa critique
  - S'expliquer avec la méthode DESC
- 6 – SAVOIR DIRE NON AVEC ASSERTIVITÉ  
Penser positivement :
  - Dire non lorsque c'est nécessaire
  - La bonne attitude pour dire non
- 7 – RÉSOUDRE LES CONFLITS  
Passer à l'action :
  - Repérer les sources de conflits
  - S'entraîner à sortir des conflits
- 8 – DÉVELOPPER DES ATTITUDES DE NÉGOCIATION RÉALISTES AU QUOTIDIEN  
Être crédible et juste :
  - Adopter des comportements « gagnant-gagnant »
  - S'entraîner à construire des solutions négociées