

Sébastien Houzet Formation

GESTION DE CONFLIT

Version initiale 01/2024



Houzet Sébastien
06.68.86.72.08
464 chemin de Jérusalem Hénin-Beaumont
houzetsebastien@gmail.com

GESTION DE CONFLIT



S.H

DURÉE :
14 heures

ÉLIGIBILITÉ AU CPF :
Non

LANGUE DE FORMATION :
Français

PRIX DE LA FORMATION :
Intra entreprise : 2900€
Inter ou individuel : nous contacter

FORMATION CERTIFIANTE :
Non

Prérequis :
Aucun.

Modalité d'accès à la formation :
Ouvert toute l'année.

Accessibilité :
Les personnes en situation de handicap sont éligibles à la formation. Les lieux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Le référent handicap est Sébastien Houzet (06.68.86.72.08).

**Formation
individuelle
ou collective**

PROGRAMME

JOUR 1

1 Comprendre son fonctionnement

- Comprendre le mécanisme humain
- Identifier les émotions et réactions

2 Les différents types de conflits

- L'agression verbale
- Le mécontentement
- L'incivilité

JOUR 2

3 Comment gérer un conflit

- La gestion des silences
- L'écoute active
- La PNL : gérer sa gestuelle
- La confrontation
- L'acceptation
- L'évitement
- La gestion de l'ego

4 Les outils complémentaires

- Gordon assertivité
- Méthode DESC
- La NCV
- Le Je et non le Tu

Module 1 : Comprendre le conflit et ses mécanismes

Comprendre son fonctionnement et le mécanisme humain : Plongez au cœur de la psychologie des conflits. Nous explorerons comment notre cerveau réagit sous pression, les biais cognitifs qui peuvent alimenter les tensions et les dynamiques relationnelles qui conduisent aux désaccords.

Identifier les émotions et réactions : Apprenez à reconnaître les émotions primaires (colère, peur, tristesse) chez vous et chez les autres, ainsi que les réactions comportementales associées (attaque, fuite, figement). Cette compréhension est la première étape pour une gestion sereine.

Module 2 : Analyser les différents types de conflits

Les différents types de conflits : Découvrez la typologie des conflits (de valeurs, d'intérêts, de personnalité, structurels) pour mieux cibler l'approche de résolution.

L'agression verbale : Comprenez les mécanismes de l'agression verbale, ses manifestations et comment désamorcer ces situations délicates pour éviter l'escalade.

Le mécontentement : Apprenez à distinguer le mécontentement latent du conflit ouvert. Nous vous donnerons les outils pour identifier les signes précurseurs et intervenir avant que la situation ne dégénère.

L'Incivilité : Gérez les comportements incivils, souvent sources de frustration et de dégradation du climat relationnel. Vous apprendrez à y faire face avec fermeté et professionnalisme.

Module 3 : Stratégies et outils de gestion de conflit

Comment gérer un conflit : Explorez les différentes approches de résolution, de la négociation à la médiation.

La gestion des silences : Découvrez la puissance du silence comme outil stratégique. Apprenez quand et comment l'utiliser pour apaiser les tensions, favoriser la réflexion et encourager l'expression de l'autre.

L'écoute active : Maîtrisez cette compétence fondamentale qui consiste à écouter pleinement, sans jugement, pour comprendre véritablement le point de vue de l'autre et désamorcer les malentendus.

La PNL : Gérer sa Gestuelle : La Programmation Neuro-Linguistique vous offrira des techniques pour aligner votre langage corporel sur votre intention, et pour décoder celui de votre interlocuteur afin de créer une meilleure connexion et de calmer le jeu.

La confrontation : Apprenez à confronter les problèmes de manière constructive, sans agressivité. Nous vous guiderons pour exprimer vos besoins et limites clairement, tout en respectant l'autre.

L'acceptation et l'évitement : Comprenez quand ces stratégies peuvent être pertinentes, et quand elles risquent d'aggraver la situation. Vous développerez votre jugement pour choisir l'approche la plus adaptée.

La gestion de l'ego : Maîtrisez l'art de mettre de côté votre propre ego et celui de l'autre pour vous concentrer sur la résolution du problème plutôt que sur la victoire personnelle.

Module 4 : Outils complémentaires pour une résolution efficace

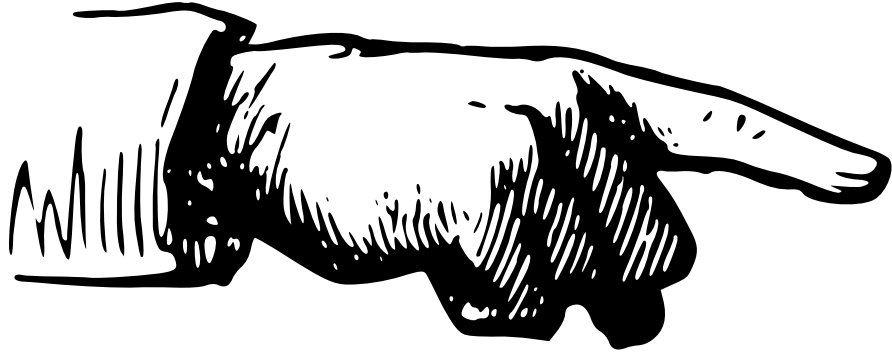
Gordon assertivité : Développez votre capacité à vous exprimer avec confiance, à défendre vos droits et opinions, tout en respectant ceux des autres.

Méthode DESC (Décrire, Exprimer, Suggérer, Conséquences) : Adoptez cette structure de communication claire et non-violente pour exprimer un problème et demander un changement de comportement de manière constructive.

La CNV (Communication Non Violente) : Initiez-vous aux principes de la CNV pour transformer la communication conflictuelle en un dialogue empathique et constructif, en se concentrant sur les observations, sentiments, besoins et demandes.

Le "Je" et non le "Tu" : Apprenez à formuler vos messages en utilisant le "Je" pour exprimer vos ressentis et vos besoins, évitant ainsi le "Tu" accusateur qui peut générer une posture défensive.

Notre objectif : vous donner les outils pour naviguer avec aisance dans les situations conflictuelles, les prévenir autant que possible, et les transformer en opportunités de renforcement des relations.



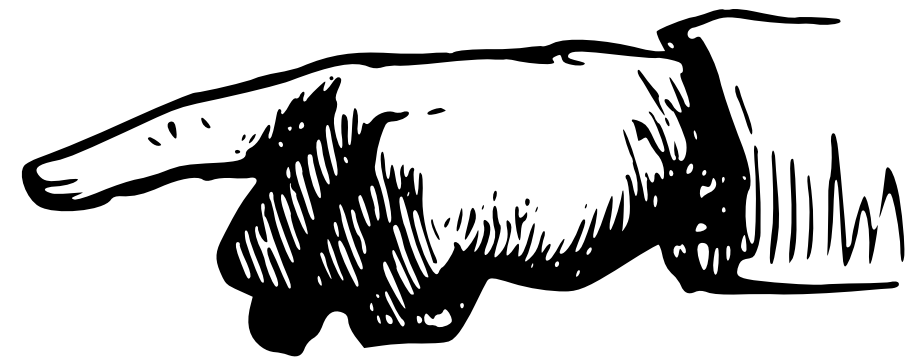
Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Gérer les situations conflictuelles,
- Améliorer sa gestion des émotions
- Faire du conflit une opportunité
- Mieux définir les types de conflits et les résoudre

Moyens pédagogiques :

- Livret apprenant
- Powerpoint
- Débriefing vidéo
- Vidéo projecteur
- Plan de la formation
- Tests
- Mises en situation



Évaluation de la progression et de la formation :

- Évaluation initiale de l'apprenant
- Évaluation sommative de l'apprenant
- Évaluation de la formation par l'apprenant
- Mise en situation



Sanction :

- Formation donnant droit à une attestation d'assiduité et de réalisation





06.68.86.72.08



houzetsebastien@gmail.com



Houzet Sébastien



sebastien-houzet-formation.fr



Sébastien Houzet
Formateur consultant indépendant

