

## Anticiper et gérer les conflits

### Public et Objectifs :

Toute personne qui souhaite développer des relations positives pour gérer efficacement les conflits et les situations difficiles de tous ordres

Périmètre : les conflits interpersonnels, internes à l'équipe avec pour objectif :

- Anticiper les conflits par une meilleure connaissance de soi et des autres avec Exécutive Profiler
- Utiliser une communication non violente pour prévenir les conflits
- Savoir identifier les différents types de conflits et les traiter
- Mobiliser ses ressources face au conflit

Prérequis : Aucun

Durée : 1h30 d'entretien individuel à distance + 2 jours en présentiel

### Méthodes - Outils pédagogiques – Modalité d'évaluation

- Questionnaire Exécutive Profiler à remplir en ligne en amont de la formation
- Alternance théorie – exercices d'application et mises en situation / Alternance de partages en collectif et de temps de réflexion individuelle. Ateliers pour mise en application directe dans les objectifs opérationnels
- Support de cours
- Évaluation des acquis tout au long de la formation par des mises en situations tirées des retours d'expériences des participants

### Accessibilité aux personnes handicapées

Pour tout besoin d'adaptation, retrouver le contact de notre référent handicap et les modalités d'accueil sur la page : [Infos pratiques/Situation de Handicap](#)

## Programme de formation

### A DISTANCE EN INDIVIDUEL

Atelier « Évaluer son Talent et diagnostiquer son comportement face aux situations difficiles » :

**Questionnaire Exécutive Profiler à remplir + Entretien individuel 1h30 par stagiaire en classe virtuelle**

Dans le cadre de la gestion des conflits, l'approche comportementale favorisera une meilleure prise en compte de chaque interlocuteur afin de favoriser l'expression du potentiel de chacun, de mieux se synchroniser et d'accroître sa zone d'influence.

Elle va faciliter l'intégration du facteur humain dans le management et soutenir la conduite de changement par l'implication.

- **Prendre conscience de soi : pouvoir s'évaluer et se déterminer sur différents points :**  
Valeurs, priorités, style relationnel, de communication, de management, d'apprentissage, mode d'organisation, méthode de résolution de problème, capacité d'adaptation, rapport au temps.
- **Repérer les changements de comportement sous pression et l'impact dans son contexte, pour soi et ses partenaires de travail**

**Atelier pratique :** Travail sur les résultats Exécutive Profiler - Echange pour une prise de conscience de son Talent naturel et de son fonctionnement hors pression et sous pression

Initier son plan d'action individuel

### EN COLLECTIF EN PRESENTIEL

#### Détecter et analyser les sources de conflits

- **Comprendre le conflit**  
Définir le conflit  
Distinguer les différentes natures de conflit  
Identifier les causes et les manifestations de conflits

**Atelier pratique :** Réflexion en sous-groupe et restitution

- **Travailler les risques de conflits selon les personnalités**  
A partir des résultats du questionnaire Exécutive Profiler, des exercices d'approfondissement sont effectués en regroupant les participants selon leurs résultats au questionnaire Exécutive Profiler. Ils ont pour objectif de :
  - Permettre à chacun de mieux appréhender ses préférences comportementales et de percevoir ses non-préférences comme un potentiel de développement
  - Travailler sa perception des autres : évaluer et mieux comprendre le comportement des autres participants, et, par élargissement, de ses différents interlocuteurs
    - Envisager les différences en termes de complémentarités
    - Prendre conscience de la perception des autres vis-à-vis de soi
    - Repérer les comportements facteurs de stress pour soi et pour les autres
    - Identifier son style de communication et son rapport à l'autorité
    - Repérer les besoins de chacun face à des situations difficiles

**Atelier pratique :** Travail en sous-groupes

## Gérer les conflits

- **Traiter un conflit**

Les comportements à éviter

Distinguer besoin et solution

Repérer le mode le plus adapté pour gérer le conflit

Démarches pour rétablir la communication : entendre la critique - déjouer la manipulation - repérer mes alliés - réinstaurer le dialogue - mettre en place des solutions négociées

Sortir de la crise

**Atelier pratique** : Entraînements et mises en situations : articuler les différentes situations de conflits par des mises en situation concrètes des participants

- **Mobiliser ses ressources face au conflit**

Saisir le cadre de référence de l'autre Observer son non-verbal

Cerner ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

Analyser les changements de stratégie sous pression : L'impact, pour soi et pour les autres

En quoi cela peut-il occasionner de nouveaux risques de conflits ?

Anticiper pour éviter le conflit

Les modalités de communication adaptées à chaque typologie

Les bases de la communication non violente

L'écoute active

**Atelier pratique** : Atelier de communication face au conflit

## Finaliser son plan d'action

- **A partir de l'analyse de son Talent, de ses limites et des techniques abordées en formation :**

Déterminer ses axes de progrès personnels et les actions à mettre en œuvre

Se fixer ses objectifs et son planning de réalisation