



Gestion des conflits

Session sur 3 jours : 22, 23 octobre 2019 et 7 avril 2020 (dans les locaux de la Délégation)

OBJECTIFS

- Appréhender et différencier les différentes situations conflictuelles
- Repérer les personnes à risque
- Adopter la bonne attitude pour anticiper et résoudre un conflit
- Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels
- Communiquer avec efficacité et flexibilité et diplomatie
- Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition, et anticiper le prochain
- Maîtriser ses émotions, son stress face aux comportements agressifs
- Maîtriser votre communication verbale et non verbale
- Accédez à vos ressources personnelles
- Développer son assertivité
- Comprendre les attentes de ses interlocuteurs
- Savoir sortir du conflit
- Maintenir un climat apaisé

PUBLIC

Directeur d'unité, Manager d'équipe

EFFECTIF : groupe de 10 personnes maximum

PROGRAMME

Celui-ci sera personnalisé et adapté grâce à l'analyse des questionnaires pré formation renseignés par les participants

- 1- **Comprendre le contexte de ces situations de conflits**
 - Différences entre conflit, désaccord, agressivité et agression
 - Différents types de manifestations
 - Origines possibles
 - Indicateurs observables
 - Mécanisme activée lors d'un conflit
 - Les acteurs : statut, place, rôle...
- 2- **Se situer par rapport à ce type de contexte**
 - Notion d'acquis et de cadre de référence
 - Sentiment de sécurité personnelle et « assises narcissiques »
 - Origines place, rôle et incidences des émotions dans une perspective dynamique : la notion de territoire
- 3- **Gestion des conflits : développer des relations optimales avec les autres**
 - Etablir le rapport (éliminer toutes pollutions relationnelles)
 - Recueillir de l'information (poser les bonnes questions)
 - Savoir rentrer dans la carte mentale de l'autre en occultant la sienne
 - L'analyse transactionnelle : les différents états du moi, les positions de vie.
 - Prendre conscience des méconnaissances qui génèrent les comportements de stress.
 - Comprendre les différentes attitudes

Inscription avant le **13 mai 2019**

via Ariane : <https://cnrs.eu.people-ask.com/employee/>

contact : Mathilde Clanché - Tél : 08 83 85 60 45 - mail : rh.fp@dr6.cnrs.fr



- 4- **Mettre en adéquation outils et situation**
 - Les niveaux logiques de la pensée (adapter l'identité professionnelle à un contexte professionnel en suivant un processus bien précis)
 - Stratégie d'objectif : formuler des objectifs précis et mobilisateurs qui orientent vers l'action
- 5- **Découvrir et utiliser les outils de la communication dans la gestion des conflits**
 - Le langage verbal, para verbal
 - Le silence
 - L'écoute active et le recueil d'informations
 - Comprendre rapidement le besoin de son interlocuteur
 - La synchronisation (comportementale, verbale, culturelle)
 - Développer l'empathie
 - Savoir se dissocier des émotions
- 6- **Réagir face à une situation conflictuelle**
 - Repérer les différents comportements générateurs de conflits
 - Repérer ses propres déclencheurs de stress et les contrôler
 - Accepter ses propres limites pour mieux se préserver
 - Gérer angoisse, stress et mal-être générés par les situations de conflits
 - Développer les techniques de prise de recul
 - Entendre la critique, développer une communication efficace
 - Mettre en oeuvre les principes d'affirmation de soi
- 7- **Savoir désamorcer un conflit face à un individu agressif**
 - Faire exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
 - L'identification des motivations
 - Les techniques de réponses adaptées
 - Conclure et trouver un accord face à un individu agressif
 - Se positionner avec assertivité
- 8- **Optimiser son approche préventive**
 - L'état d'esprit utile gagnant / gagnant : les 5 axes de résolution
 - Connaître les acteurs : les types de personnalité
 - Les profils et personnalité à risque
 - Les actes d'anticipation pour éviter la survenance ou la maîtriser
 - Maîtriser ses émotions
 - Gérer son comportement par des techniques corporelles
 - Travail sur l'écoute active et le sens de l'observation
- 9- **Dominer le stress post-traumatique**
 - Définition : Traumatisme et stress post-traumatique
 - Les symptômes révélateurs
 - Issues et conséquences possibles : réparation ou séquelles
 - Les actes de sortie de la situation conflictuelle
 - Méthodes de gestion : débriefing, defusing, techniques de relaxation
 - Lien entre gestion du stress post traumatique et prévention
 - Comment pérenniser une dimension relationnelle paisible
- 10- **Recréer la confiance, instaurer des relations positives**
 - Générer la confiance, avoir une démarche assertive
 - Formuler des critiques constructives
 - Mettre en place une communication suscitant la coopération
 - Renverser la situation en proposant des solutions acceptables par son interlocuteur
 - Se servir de cette situation pour renforcer les liens

Inscription avant le **13 mai 2019**

via **Ariane** : <https://cnrs.eu.people-ask.com/employee/>

contact : **Mathilde Clanché** - Tél : 08 83 85 60 45 - mail : rh.fp@dr6.cnrs.fr