

## La gestion des conflits

### Objectifs :

Connaître les notions de conflit. Comprendre l'émotion comme mécanisme de défense et les causes de conflits. Distinguer les conflits externes et internes et connaître leur impact. Savoir gérer la prise de contact dans les conflits. Gérer les éclats émotionnels des colères et des crises. Connaître le processus de décision et de positionnement pour gérer ou éviter les situations conflictuelles.

**Durée :** 7h

**Public :** Adhérents de France Gestion, dirigeants de TPE

**Pré-requis :** Néant

**Méthode pédagogique :** Apports théoriques avec planches PPT. Vidéos et PowerPoint. Explications et schémas sur paperboard. Films techniques, débats, exercices pratiques (jeux de rôle).

**Intervenante :** Laëtitia SCOCCO, formatrice et coach certifiée, psycho-praticienne en PNL.

### Programme :

#### 1<sup>ère</sup> partie – Connaître les notions de conflit

- Mise en œuvre et étude du processus

#### 2<sup>ème</sup> partie – Comprendre l'émotion comme mécanisme de défense et les causes de conflits : versants biologique et psychologique/psychiatrique

- Vidéo Dopamine-Sérotonine
- Planche PPT de psychopathologie : l'histrionique, l'antisocial, le narcissique, le paranoïaque, l'obsessionnel, etc.
- Vidéo Henri Laborit et l'expérience des rats : inhibition de l'action

#### 3<sup>ème</sup> partie – Comprendre l'émotion comme mécanisme de défense et les causes de conflits : versant PNL, la structure interne

- Pyramide de Dilts

#### 4<sup>ème</sup> partie – Distinguer les conflits externes/internes et connaître l'impact des conflits internes sur les conflits externes

- Le triangle de Kapman

#### 5<sup>ème</sup> partie – Savoir gérer la prise de contact dans les conflits

- Communication verbale et non verbale, posture, confiance en soi
- Clarifier les points précis du conflit, contrôler la discussion, construire un accord
- Conclure la discussion avec noblesse

#### 6<sup>ème</sup> partie – Processus de décision pour éviter les conflits et le positionnement pour gérer les situations conflictuelles

- Le triangle décisionnel
- Perfectionner sa posture par le biais de l'analyse transactionnelle

#### Tour de table et débriefing