

# Gérer les conflits grâce au Conflict Dynamics Model

## une approche innovante

Cours Pratique de 2 jours - 14h  
Réf : CFL - Prix 2024 : 1 530€ HT

Le conflit est inévitable et parfois utile. Cette formation vous permettra d'avoir une vision positive des conflits, de mieux connaître vos réactions comportementales dans ces situations et de vous entraîner à les choisir plutôt que de les subir.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Prendre conscience de ce qu'est un conflit
- Identifier son profil comportemental en situation conflictuelle
- Choisir de développer des comportements rationnels plutôt qu'émotionnels
- Adopter un comportement constructif dans sa gestion de conflits
- Communiquer et écouter en situation conflictuelle
- Tenir compte des différentes parties prenantes
- Elaborer son plan personnel de progrès

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active basée sur des situations réelles. Test d'auto-positionnement CDP (Conflict Dynamics Profile®), mises en situation suivies de débriefing, entraînements sur des outils spécifiques.

### TRAVAUX PRATIQUES

Test d'autopositionnement, étude de cas, retours d'expériences, mises en situation suivies de débriefing.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2022

### 1) Savoir ce qu'est un conflit

- Les représentations de ce qu'est un conflit.
- Le conflit un processus dynamique.
- Les cinq niveaux d'intensité potentielle d'un conflit.
- De la gestion des conflits à la gestion des comportements.
- Les modes de traitement du conflit : route haute ou route basse.

*Travaux pratiques : En sous-groupes : définition du conflit et mise en commun. Etude de cas : identifier les cinq niveaux d'intensité du conflit.*

### 2) Le Dynamics Conflit Model® : une approche innovante

- L'articulation du modèle.
- Il n'y a pas de progrès et d'innovation sans conflit.
- Un modèle comportemental opérationnel.
- La dynamique d'un conflit.
- La boussole du conflit.
- Les comportements constructifs et destructifs.
- Les déclencheurs de conflit.

*Echanges : Apports et échanges sur les approches présentées. Partage de situations vécues.*

### 3) Le Dynamics Conflit Model® (DCM) : son profil comportemental

- Appropriation du contenu du rapport de feedback.

### PARTICIPANTS

Managers hiérarchiques ou transverses, toute personne souhaitant se situer dans le conflit et mieux le gérer.

### PRÉREQUIS

Avoir répondu préalablement au questionnaire en ligne. Expérience de management souhaitable.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...  
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Découverte de son profil individuel confidentiel.
- Liens entre les différentes dimensions.
- Conséquences de ses comportements.

*Echanges* : Appropriation des résultats de son test, échanges, réponses aux questions par l'animateur.

#### 4) Développer des comportements constructifs

- Analyser la situation en tenant compte de toutes les parties prenantes (réseau BOSS).
- Jeux de rôles sur situations réelles.
- Exercices d'entraînement à la pratique de chaque comportement constructif.
- Temporiser et exprimer ses émotions.
- Développer sa flexibilité.
- Savoir communiquer (roue de l'information) et écouter (cycle de l'écoute).

*Mise en situation* : Entraînements aux outils proposés et débriefing collectif.  
*Approfondissements théoriques à partir des comportements observés.*

#### 5) Elaborer son plan personnel de progrès

- Identifier ses forces et ses axes de progrès.
- Elaborer son plan d'action.

*Travaux pratiques* : Définition des actions de son plan personnel et partage en petits groupes à partir du support remis.

## LES DATES

---

Nous contacter