

conflits...

comprendre et
gérer les
situations
explosives


DES PROJETS
DES HOMMES
04 93 27 09 25



“Pour créer
l’harmonie,
la musique
doit exploiter
la discordance.”

Plutarque



**Simple désaccord ou
spirale infernale et violente,
le conflit fait partie de la vie.**

Sous réserve que chacun
ait la volonté de trouver une issue
positive, le conflit est un passage utile
vers de nouvelles relations,
une évolution personnelle,
un nouvel équilibre...

Gérer les conflits, cela s’apprend !

OBJECTIFS

- Etre en mesure d’identifier les conflits
et les étapes qui le constituent
- Comprendre son rôle dans le conflit
- Savoir identifier les différents
comportements polluants et leurs
déclencheurs
- Etre capable d’utiliser les outils de
communication spécifiques au conflit
- Savoir aborder, traiter et sortir des
conflits avec méthodologie

DURÉE

Cette formation dure 2 jours
+1h d’examen si CPF

LE PLUS PÉDAGOGIQUE

- Sur un socle théorique simple
la pédagogie se déploie autour de
nombreux exercices et jeux de rôles,
l’entraînement est une clé de ce stage

PERSONNES CONCERNÉES

**Ce stage s’adresse
à tous ceux dont les conflits,
mal gérés, encombrant
l’existence et nuisent
à l’efficacité de l’entreprise.**

Groupes : de 4 à 8 participants.
En présentiel ou distanciel.

CONTENU

Comprendre

- Qu’est-ce qu’un conflit ? A quoi sert-il ?
Comment évolue-t-il ?
- Quels rôles et quelle part de responsabilité
- Peurs et inhibiteurs
- Les déclencheurs

Agir pour en sortir

- Enquêter et analyser pour identifier
les racines / les enjeux / les limites
- Déployer la méthode
- Constats
 - Accord
 - Objectifs
 - Négociation / Validation
 - Plans d’actions
- Les spécificités du rôle d’arbitre

La communication dans le conflit

- Écoute active / Reformulation / Questions
- Assertivité
- Intelligence positive
- Accords partiels
- Synthèses

Et après

- Suivre l’évolution des plans d’actions
- Acter la réussite ou l’échec
- Se poser les bonnes questions pour
revoir sa méthode