

## conflits...

comprendre et  
gérer les  
situations  
explosivesDES 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