

# GESTION DE CONFLITS



Durée : 1 jour, 7 heures  
Nombre de stagiaires : 10 max.

1/2

## Personnes concernées

Tout public

## Prérequis

Savoir lire et écrire le français

## Objectifs

- Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour mieux l'appréhender
- Adapter sa communication dans le cadre d'une situation conflictuelle
- Accueillir, accepter les conflits de toute nature de façon à développer un esprit critique
- Dialoguer avec des individus agressifs et identifier des solutions constructives

## Programme

### Introduction

- Se représenter le facteur stress dans une situation conflictuelle
  - Faire le point sur le stress positif et le stress négatif
  - Qu'est-ce que le stress endogène ou impulsif ?
- Découvrir le fonctionnement de la colère
  - Aborder la colère comme une émotion maîtrisable
  - Contenir ou laisser exploser sa colère : attitude à adopter
- Appréhender le fonctionnement de nos trois cerveaux, ou celui de l'homme face aux conflits

### Assimiler et comprendre la notion de gradation des conflits

- Comprendre la notion d'escalade par l'identification des différentes phases d'un conflit, du simple désaccord à l'agression physique
- Intégrer la notion du rapport dominant / dominé dans une situation de conflit
- Se représenter la structure hiérarchique des conflits en faisant la distinction entre problème, tension, crise et conflit

### Comprendre et appliquer le triangle de Karpman dans la gestion des conflits

- Phase sauveur, Phase victime, Phase persécuteur
- Comment aborder un conflit sans rentrer dans le triangle ?

### Construire ensemble un dialogue positif et constructif pour résoudre un conflit

- Appréhender le principe de l'argumentation et des objections
- Faire le point sur les notions de faits, opinions et sentiments
- Savoir prendre du recul pour mieux gérer son stress

### Maîtriser les outils de la communication pour gérer un conflit

- Savoir communiquer avec assurance et fermeté sans agressivité
  - Attaque, fuite et manipulation
  - Adapter son discours, faire preuve de pertinence verbale
- Savoir faire preuve d'empathie pour mieux communiquer et gérer un conflit
  - Distinction entre l'apathie, l'antipathie, l'empathie et la sympathie

.../...

- Maitriser l'écoute active et intégrer l'écoute passive dans une situation conflictuelle
  - Adopter l'écoute au sens large de la communication
  - Comprendre le principe de la reformulation
  - Savoir appliquer le questionnement constructif et objectif
- Décrypter la communication non verbale : le langage du corps
- Comprendre et intégrer la notion de comportement dans l'espace
  - Point sur la pertinence non verbale
  - Point sur la dissonance cognitive
  - Mettre la synchronisation au service de la communication

## **Méthodes pédagogiques**

Formation dispensée par un animateur ayant le diplôme gestion des conflits

Théorie avec supports de cours

Pratique : Simulations avec réflexions du groupe dirigées par l'animateur

## **Evaluation**

Evaluation des acquis en fin de formation