

## FORMATION GESTION DES CONFLITS

### Objectifs

Quels que soient notre milieu social ou professionnel, nous sommes confrontés quotidiennement à des incompréhensions, des désaccords, des tensions. Le conflit est partout, complexe multiforme. Être capable de comprendre comment émergent les conflits et les révéler pour les dépasser.

▪ <b>Durée</b> : 1 jour soit 7 heures	▪ <b>Nombre de stagiaires</b> : 10 participants maximum
▪ <b>Lieu et horaires</b> : à définir selon vos besoins	▪ <b>Accessibilité</b> : cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap
▪ <b>Tarif</b> : sur demande	▪ <b>Délai d'accès</b> : 24 heures minimum

### ▪ Public

Tout public.

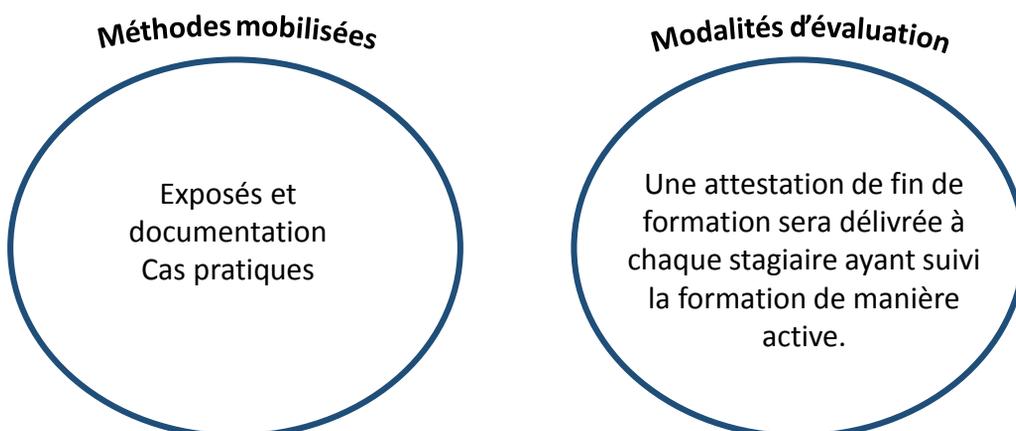
Tout le monde est confronté à toutes sortes de conflits. Cette formation s'adresse à ceux qui ont vu leur existence empoisonnée, par des conflits mal résolus.

### ▪ Prérequis

Etre âgé de 18 ans minimum  
Savoir lire et parler la langue française.

### ▪ Profil du ou des formateurs

Tous nos formateurs maîtrisent les méthodes pédagogiques, techniques et outils nécessaires aux formations.



## **CONTENU PÉDAGOGIQUE**

### **1. Définition**

- 1.1. Qu'est-ce qu'un conflit ?
- 1.2. Les conflits intra personnels
- 1.3. Les conflits interpersonnels
- 1.4. Les conflits organisationnels

### **2. Pourquoi entrons-nous en conflit ?**

- 2.1. Les décalages : sensoriel, culturel, individuel
- 2.2. Les principaux motifs de désaccord
  - 2.2.1. Les conflits de besoin
  - 2.2.2. Les conflits de valeur
  - 2.2.3. Les conflits de rôle
- 2.3. Exercice, mise en situation

### **3. Les phases d'évolution du conflit**

- 3.1. Le prélude
- 3.2. La phase de latence
- 3.3. La recherche d'information
- 3.4. L'opposition affirmée
- 3.5. Le conflit déclaré
- 3.6. Exercice, mise en situation

### **4. Les conflits font peur**

- 4.1. Le conflit est une forme de violence
- 4.2. Le conflit est un drame
- 4.3. Le conflit fait apparaître les différences
- 4.4. Le conflit nous remet en cause
- 4.5. Le conflit nous entraine vers l'inconnu

### **5. Le conflit peut devenir constructif**

- 5.1. Changer l'image du conflit
- 5.2. Exercice, mise en situation

### **6. Les 8 règles d'or de la communication en situation de conflit**

- 6.1. Exercice, mise en situation

### **7. Votre présence face au conflit**

- 7.1. La confrontation

### **8. Les issues aux conflits**

