

## GERER LES CONFLITS



### OBJECTIFS

- Anticiper les risques de conflits
- Analyser les différents types et niveaux de conflits
- Résoudre les conflits
- Développer les bonnes attitudes en situation de conflit



### METHODES PEDAGOGIQUES

- Recherche collective de solutions aux difficultés rencontrées
- Apport d'outils et de méthodes opérationnels
- Travail sur un projet individuel d'amélioration pour chaque participant



### PREREQUIS

- Aucun



### RECONNAISSANCE A L'ISSUE DE LA FORMATION

- Attestation de capacités



### MODALITES PRATIQUES

Durée : 2 jours soit 14 heures



### PROGRAMME DE FORMATION

- Présentation de l'intervenant et recueil des besoins individuels
- Echange autour des représentations sur le conflit dans le monde professionnel (normal ? indispensable ? à éviter absolument ? ...)
- Présentation des différentes catégories de conflits (tâches, personnes, objectifs, valeurs, etc.) et amorce d'un travail sur ses propres représentations
- Apports en psychologie sur les facteurs relationnels qui accentuent la violence et ceux qui la diminuent
- Repérage de son animal « totem » face au conflit suivant sa motivation à coopérer et/ou à sauvegarder ses intérêts propres
- Description de la méthode DESC :
  - D = Décrire les faits
  - E = Exprimer nos Emotions
  - S = Spécifier des Solutions
  - C = Conséquences et Conclusion
- Apports issus de la CNV (Marshall Rosenberg) qui est un outil d'aide à l'identification de ses besoins relationnels, pour les mettre en lien avec ses émotions et pouvoir les exprimer positivement à autrui afin d'améliorer la collaboration
- Applications : cas pratiques proposés par les participants (gestion d'un caractère virulent, ...)

