



Construire les liens de la coopération

## Formation en prévention et gestion des conflits

### Formation en prévention et gestion des conflits

#### OBJECTIFS DE FORMATION

- Comprendre les mécanismes relationnels et les enjeux du mécontentement en situation de conflit
- Identifier les attitudes facilitatrices et construire une méthodologie pour gérer les conflits
- S'exprimer et écouter avec empathie (l'assertivité) pour résoudre les conflits

### Formation de 2 jours

#### PROGRAMME

#### Comprendre les mécanismes relationnels et les enjeux du mécontentement en situation de conflit

##### Définir et comprendre la dynamique conflictuelle

- Identifier les composantes principales du conflit pour mieux prévenir les situations conflictuelles
- Définir le cercle vicieux du conflit
- Comprendre le rôle des émotions dans la dynamique conflictuelle

##### Identifier et comprendre les mécanismes relationnels inefficaces

- Reconnaître toutes les attitudes qui entretiennent et enveniment le conflit
- Identifier les 4 attitudes types face au conflit

#### Identifier les attitudes facilitatrices et construire une méthodologie pour gérer les conflits

##### Définir les attitudes et le processus de gestion de conflit qui permet d'apaiser les tensions et de créer la compréhension (Méthode de Communication Non Violente)

- Observer sans jugement
- Exprimer et écouter les sentiments (les siens et ceux de son interlocuteur)



Construire les liens de la coopération

C'Com® - Gwenaél MASSON - 9 B rue de l'aulne 29290 Saint-Renan  
Tel : 06.98.27.45.34 - Mail : g.masson@ccom-formation.fr - www.ccom-formation.fr  
SIREN N° 793 456 336 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53290898329 auprès du préfet de région BRETAGNE  
Membre d'une Association Agréée par l'Administration Fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par chèques libellés à son nom.



Construire les liens de la coopération

### Comprendre la dynamique des besoins dans la gestion d'un conflit / d'une tension relationnelle

- Les différents besoins (Pyramide de Maslow, Travaux de Max Neef, ...)
- Les besoins selon la Communication Non Violente de Marshall B. Rosenberg
- La dynamique relationnelle et les besoins de chaque interlocuteur : comment faire ?
- identifier et nommer mes besoins dans une situation
- Identifier et nommer les besoins de mon interlocuteur qui se cachent derrière son comportement « agressif »

### S'exprimer et écouter avec empathie (l'assertivité) pour résoudre les conflits

#### S'exprimer avec assertivité

- S'exprimer avec assertivité en appliquant le processus de Communication Non Violente (O.S.B.D)

#### Écouter avec empathie mon interlocuteur pour apaiser les tensions

- Adopter une attitude d'écoute qui permette de prévenir les conflits
- Traduire les propos de mon interlocuteur en termes de sentiments et besoins pour créer de la compréhension et de l'apaisement
- Ecouter activement mon interlocuteur (méthode d'écoute active)
- Reformuler et questionner mon interlocuteur pour créer de la compréhension mutuelle et apaiser les tensions

## MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

#### Locaux de formation

- Dans les locaux de l'entreprise ou à Saint-Renan dans les locaux de C'Com® (10 rue des entrepreneurs Hôtel d'entreprises Le Mespaol – ZA de Mespaol 29290 SAINT-RENAN)

## PROCESSUS PEDAGOGIQUE

**Méthode pédagogique active.** Travail en sous-groupe, échanges et pratique à partir de situations des participants, jeux de rôles, jeux ludopédagogique, simulation, études de cas.

Un support pédagogique est remis aux participants à l'issue de la formation. Support théorique et pratique reprenant les éléments essentiels pour une mise en application après la formation.

