



# Prévention et résolution des conflits

***La prévention et la résolution des conflits sont des compétences indispensables pour manager ses collaborateurs ou traiter avec des clients mécontents. Notre formation vous permettra d'acquérir des outils pour identifier, anticiper et gérer des situations conflictuelles tout en adoptant une attitude appropriée.***

## Objectifs

- ✓ Analyser les sources potentielles ou supposées des relations conflictuelles
- ✓ Savoir prévenir un conflit
- ✓ Savoir résoudre un conflit

## Compétences délivrées

- ✓ Détecter les causes apparentes ou inconscientes d'un conflit
- ✓ Identifier et questionner les parties au conflit
- ✓ Adopter une attitude préventive face aux conflits potentiels
- ✓ Résoudre un conflit en fonction de l'objectif fixé

## Contenu de la formation - 2 jours

### Jour 1 : Résoudre les conflits et gérer les relations conflictuelles

#### *Comprendre la notion de conflits et ses causes :*

- Les différents types de conflits
- Les différences d'interprétation d'une situation

#### *Dépasser l'objet apparent du conflit :*

- Les types logiques
- Passer de l'objet apparent du conflit au désamorçage de la relation conflictuelle

#### *Désamorcer un conflit potentiel : de la posture aux mots :*

- Se synchroniser avec les parties au conflit
- Reformuler les propos des parties au conflit

#### *Questionner la relation conflictuelle :*

- La cybernétique de premier et de second ordre
- Les boucles et la relation conflictuelle
- Les questions puissantes, ascendantes et descendantes

### Jour 2 : Prévenir les conflits

#### *Identifier les entrées en conflit inconscientes :*

- Les positions du triangle dramatique de Karpman
- Passer du triangle dramatique au triangle compassionnel
- Entretenir les relations saines

#### *Eviter les conflits latents et en sortir :*

- La double contrainte à l'origine des conflits internes et externes
- Sortir d'une double contrainte

#### *Emettre une critique constructive :*

- La structure d'une critique constructive
- Les critères d'une bonne critique constructive
- Utiliser les critiques d'autrui pour progresser
- Passer de la critique constructive au partage

#### *Se réparer émotionnellement à une situation conflictuelle :*

- Prévenir et gérer le stress
- Mobiliser un état ressource pour choisir son état émotionnel

### Évaluations des compétences

- ✓ Test écrit d'évaluation à la fin de la formation.

### Moyens pédagogiques

- ✓ Exposés théoriques et démonstrations.
- ✓ Exercices individuels et en groupes.
- ✓ Etudes de cas.