



## Objectifs pédagogiques

---

- Analyser ses conflits
- Reconnaître et exprimer ses émotions
- Connaître et reconnaître ses valeurs et besoins
- Présenter la situation à l'autre partie, de manière audible
- Négocier une solution acceptable pour les 2 parties
- Prévenir les conflits

## GESTION DE CONFLIT

### PROGRAMME DE FORMATION

#### INTERVENANTE

---

#### STÉPHANIE VAUTRIN

Formatrice diplômée  
Improvvisatrice professionnelle  
06-25-89-43-79  
stephanie@improvyourself.fr  
www.improvyourself.fr

## Les plus de la formation

---

### 1. Jeux de rôle filmés et analyses individualisées :

Ce type d'approche permet une prise de recul et une remise en question de la part des participants.

### 2. Cas pédagogiques et du terrain des participants :

Applications concrètes des enseignements afin d'optimiser l'ancrage des acquis.

### 3. Accompagnement du stagiaire :

A chaque étape de la formation, le participant est suivi afin de s'assurer de sa montée en compétences.

### 4. Intervenante expérimentée :

Formatrice et coach en communication ayant une expérience significative du monde de l'entreprise.

## Programme

---

### SÉQUENCE 1 : COMMENT S'INSTALLE UN CONFLIT?

- Connaître les traits distinctifs d'un conflit.
- Éviter l'escalade de la divergence à la rupture
- Distinguer le conflit de ses conséquences : violence et agressivité
- Identifier les risques et les opportunités que recèle le conflit pour mieux le dédramatiser
- Exercices de réflexion en sous-groupes pour mieux se connaître devant le conflit

### SÉQUENCE 2 : QUELS SONT MES AUTOMATISMES EN CAS DE CONFLIT?

- Identifier ses valeurs et besoins
- Repérer ses automatismes comportementaux dans le conflit
- Identifier ses propres freins émotionnels et rationnels à la résolution des conflits
- Mettre en œuvre des axes de progrès
- Auto-diagnostic pour se comprendre dans le conflit

### SÉQUENCE 3 : COMMENT MAINTENIR LA QUALITÉ DE LA RELATION DANS LE CONFLIT?

- L'objectif commun supérieur
- La méthode Interactionnelle de résolution de conflits
- La négociation d'une solution acceptable par les 2 parties
- L'aide à la prise de décision
- Le "déménagement" pour vérifier qu'aucun désaccord ne subsiste et que l'ambiguïté est levée

### SÉQUENCE 4 : COMMENT PRÉVENIR UN CONFLIT?

- Développer ses qualités d'écoute
- Gérer une situation délicate en s'exprimant avec fermeté et sans agressivité
- La manière de transformer une critique
- Pérenniser les bénéfices d'une gestion positive du conflit
- Exercices d'appropriation