



Optimiser  
l'efficiencie de votre  
organisation par vos  
propres ressources  
et/ou notre réseau  
d'experts.

# Formation à la gestion des conflits Module 1

## Public concerné par la formation

Dirigeants et cadres,  
chefs de services,  
chefs d'équipes etc...

## Pré-requis pour bénéficier de la formation

- Se sentir concerné par la qualité de vie au travail.
- Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet HD.\*
- Exercer une fonction impliquant la gestion des ressources humaines.
- Posséder des connaissances juridiques basiques.

- \* Séances en visioconférence.

Le module 1 de la formation est construit autour de 3 objectifs principaux.

I - Appréhender le conflit



Aspirations fondamentales - Typologie des conflits.

II - Comprendre le conflit



Sources du conflit et avantages à maintenir la situation.

III - Gérer le conflit



La gestion préventive, la gestion curative.

Le module 1 permet au public concerné d'appréhender sur une journée l'ensemble des éléments de la gestion des conflits dans le cadre d'une approche théorique argumentée et illustrée par des situations concrètes.

La formation est réalisable en présentiel ou par visioconférence.

Le module 2 offre un approfondissement exhaustif des notions étudiées avec des ateliers et des mises en situation.

# Le programme de la formation à la gestion des conflits Module 1

Un conflit, ou situation conflictuelle, est un état d'opposition entre personnes ou entités. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.



- ➔ Des exigences semblant inconciliables s'affrontent
- ➔ Les protagonistes ne semblent pas disposés à faire preuve de tolérance.
- ➔ Il est énergivore surtout quand il perdure, et nuisible pour la cohérence du groupe
- ➔ Appréhendé tardivement, ses effets deviendront toxiques à l'interne comme à l'extérieur.
- ➔ Comme dans une famille, le traitement d'un conflit dans une organisation ne peut être qu'externe.
- ➔ **Pourtant, une situation conflictuelle est toujours d'une grande utilité.**
  - ➔ Pour les protagonistes
  - ➔ Pour le groupe ou l'organisation

Une situation conflictuelle est toujours l'expression de frustrations.



- ➔ En réaction à une situation de désordre
- ➔ Du fait d'absence ou de mauvaise communication
- ➔ Liée à l'absence ou au non respect des règles.
- ➔ De par les effets d'un esprit de compétition.
- ➔ Du fait d'un manque de confiance en soi.
- ➔ De la conscience d'un manque de formation
- ➔ D'un sentiment d'injustice ou d'insécurité

Avec une appréhension faussée de la situation effective par les protagonistes.



Pourquoi me fait-on cela ?

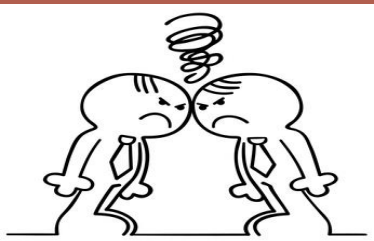


Quelle utilité pour l'autre ?

- Factuels :** → Un fait générateur (souvent plusieurs).
- D'intérêts:** → Désir de valoriser des intérêts particuliers
- Structurels :** → A poste équivalent : droits équivalents.
- De valeurs :** → Appréciations divergentes de ce qui est juste ou pas.
- Culturels :** → Coutumes, religions, politique
- Relationnels :** → Parle trop fort, relations épidermiques, conflits de voisinage.
- De partie :** → P.N.L : Conflit avec soi-même.
- De compétition :** → Valorisation différenciée de certains par rapport à d'autres.



L'égo est toujours vecteur de conflits





- Informatifs : → Analyser tous les éléments de la situation.
- Biologiques : → Satisfaire sa soif de stimulation.
- Existentiels : → Confirmer sa position de vie.
- Fondamentaux : → Croyances, décisions, préjugés, domination.
- Psychologiques : → Evitement de la situation stressante, se préserver, peur de l'avenir.
- Sociaux : → Structuration du temps, possibilités de se plaindre.
- Professionnels : → Asseoir son pouvoir, consolider son statut.
- Financiers : → S'enrichir (conflits armés) peur de s'appauvrir : licenciement, divorce.

Et, il y aura toujours des alliés...





# Les avantages de sortir du conflit



- Personnels :** → Développement de relations authentiques.
- Sociaux :** → Redéfinir de meilleures bases relationnelles.
- Existentiels :** → Confort de l'image de pondération
- Fondamentaux :** → Démontrer une capacité à se remettre en question.
- Psychologiques :** → Développement personnel, altruisme, empathie
- Sociaux :** → Être un élément moteur, initier le changement, économiser l'énergie.
- Professionnels :** → Emergence de changements positifs dans l'organisation.
- Financiers :** → La situation conflictuelle coûte à tout le monde.
- Juridiques :** → Eviter la mise en cause pénale en situation de harcèlement

**Et, c'est la meilleure des alternatives**



**L'inconscient : conditionne 70% de nos réactions**



**Les attitudes efficaces, les règles, le cadre sont le triptyque contre les effets néfastes.**

- Le savoir-vivre :** → **Vous souriez ? : J'ai gagné !**
- Le savoir-être :** → **Regardons-nous franchement dans les yeux !**
- Les temps de parole :** → **C.N.V. : Communication non violente et équitable comme exigence**
- Valoriser :** → **L'engagement, plus que les résultats.**
- Les comparaisons :** → **Sont à proscrire**
- Les engagements :** → **Sont à tenir : Ne rien promettre sans certitude**
- La reconnaissance 1 :** → **Conditionnelle, elle doit se manifester par des signes.**
- La reconnaissance 2 :** → **Inconditionnelle elle doit être abusive : J'apprécie vraiment de...**

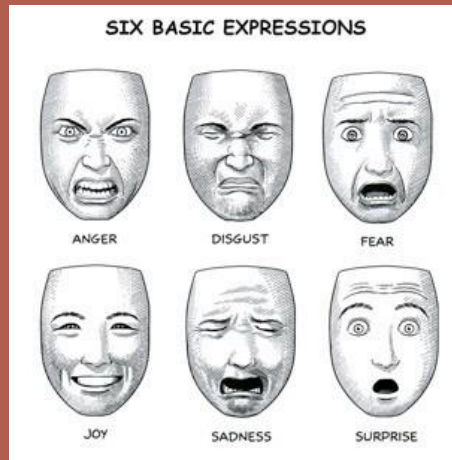


C'est en considérant que cela va de soi, que rien ne va...



Dans une famille, comme dans une organisation nous oublions souvent l'essentiel.

Savoir exprimer une demande



- ➔ Approche factuelle : les faits rien que les faits
- ➔ Approche émotionnelle : le « je » tue...
- ➔ Approche fonctionnelle : le besoin concret
- ➔ Approche opérationnelle : la demande précise
- ➔ Validation d'injonction : Il faudrait que...
- ➔ Validation supposition : Est-ce possible ? : accepter la réponse

Savoir exprimer ses sentiments

Dire le ressenti par rapport à la situation

Pratiquer l'écoute active

Sortir de la confrontation

« J'ai compris... Je vais faire... »

# Le formateur : Claude Nérès

**Formateur** depuis plus de 20 années > **Professeur** : Droit, Economie et gestion, management des organisations, marketing, Sciences économiques et sociales, ressources humaines > Académies de Versailles, Bordeaux, Toulouse, Créteil (Niveau bac et postbac). + Université Paris-Dauphine + Institut supérieur de communication + Institut Européen de vente + IGS Toulouse-Blagnac + Greta.

**DESS** en administration des entreprises - **DESS** en gestion des ressources humaines. Université de Caen.

**Autres domaines de formation** : Instructeur d'école d'aviation civile - Instructeur d'état spécialisé (formation de pilotes de l'aviation légère, de pilotes professionnels et d'instructeurs).

**Dirigeant /cadre d'entreprise** : Point-Plus SA - Groupe J Walter Thompson - Groupe OMNI - Groupe Jacques Dessange - Forces Vives Efficiency.

**Quelques références** : Groupe de la société financière de Paris - Groupe Yves Rocher - Groupe Sapac-Printemps - Kellogg's - Roger et Gallet - Ville de Nice - ULM concept - Unibanque - Groupe PSA-Peugeot - Parlement Européen - Canon - Compaq - Air France - Air Afrique - Air Gabon - Piaggio - CMI- Havas - Henkel -

# Le formateur : Claude Nérès

**Formateur** depuis plus de 20 années > **Professeur** : Droit, Economie et gestion, management des organisations, marketing, Sciences économiques et sociales, ressources humaines > Académies de Versailles, Bordeaux, Toulouse, Créteil (Niveau bac et postbac). + Université Paris-Dauphine + Institut supérieur de communication + Institut Européen de vente + IGS Toulouse-Blagnac + Greta.

**DESS** en administration des entreprises - **DESS** en gestion des ressources humaines. Université de Caen.

**Autres domaines de formation** : Instructeur d'école d'aviation civile - Instructeur d'état spécialisé (formation de pilotes de l'aviation légère, de pilotes professionnels et d'instructeurs).

**Dirigeant /cadre d'entreprise** : Point-Plus SA - Groupe J Walter Thompson - Groupe OMNI - Groupe Jacques Dessange - Forces Vives Efficiency.

**Quelques références** : Groupe de la société financière de Paris - Groupe Yves Rocher - Groupe Sapac-Printemps - Kellogg's - Roger et Gallet - Ville de Nice - ULM concept - Unibanque - Groupe PSA-Peugeot - Parlement Européen - Canon - Compaq - Air France - Air Afrique - Air Gabon - Piaggio - CMI- Havas - Henkel -

Avec nos  
compliments

Forces Vives  
Efficience



[dir@forcesvivesefficience.com](mailto:dir@forcesvivesefficience.com)

Tel : + 33 627 674 959