



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

# Formation à la gestion des conflits Module 3 Intervention sur site

Public concerné par la formation

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

# Formation à la gestion des conflits Module 3 (sur devis)

Public concerné par la formation

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

# La performance de chacun

Passe par la satisfaction de deux facteurs :

La qualité de vie au travail

La qualité de vie personnelle

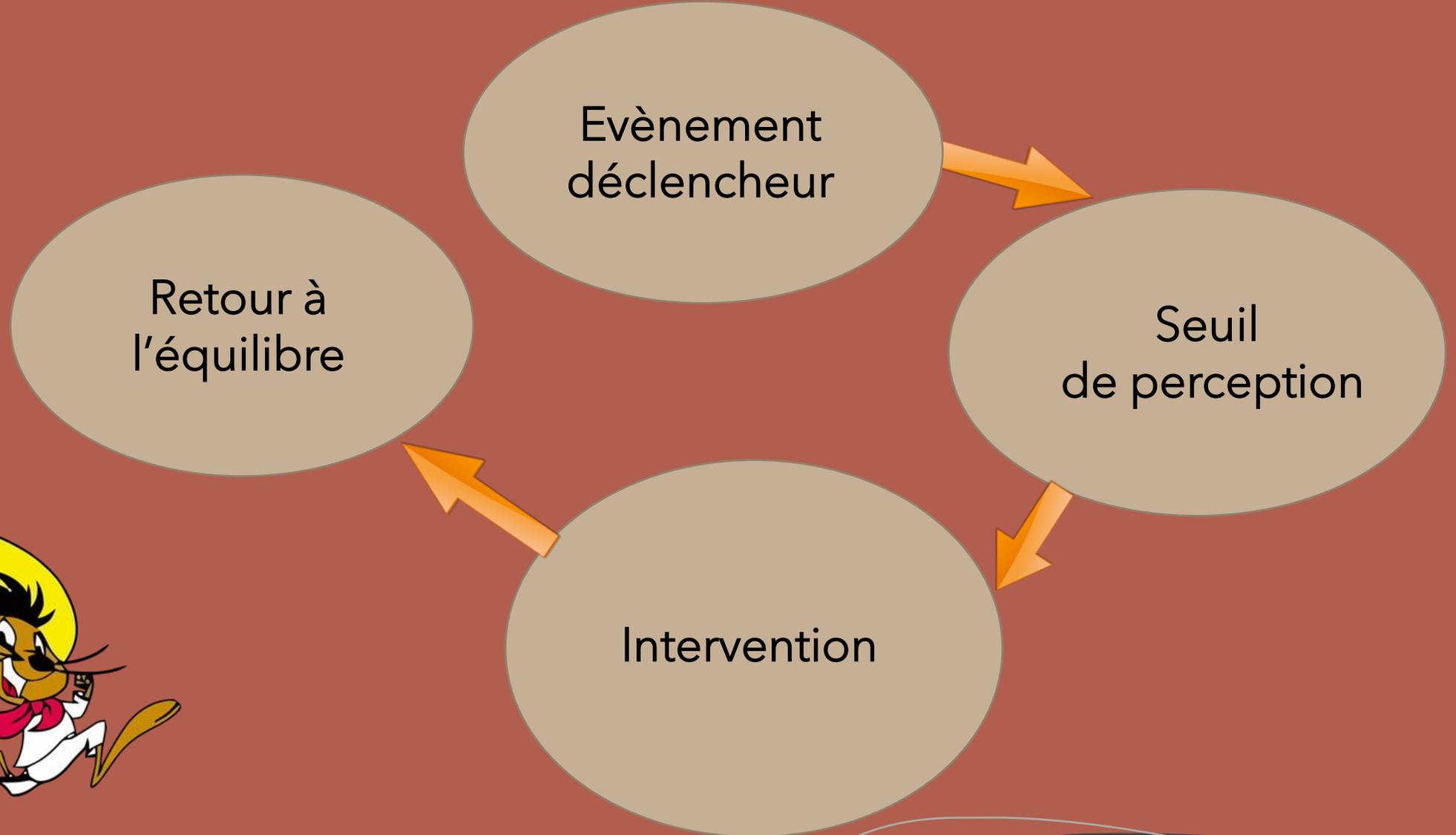


Tout déséquilibre  
est un frein à  
l'épanouissement  
et à la  
performance.



La quête du bonheur, de la joie, de la bonne humeur, de l'utilité...  
sont essentiels pour une vie sociale harmonieuse.

# Conflits : Il vaut mieux prévenir que guérir



**Il faut surtout agir très vite...**

# La procédure de gestion du conflit

## L'approche individuelle

- ➔ Entretiens individuels en face à face, par visioconférence, éventuellement anonymisés
- ➔ Administration d'un questionnaire : Ecouter, relancer, reformuler, noter, sans donner d'avis.
- ➔ Faire exprimer les sentiments, les ressentis, la qualité de vie au travail et personnelle
- ➔ Faire exprimer les situations extrêmes par lesquelles nous pourrions dépasser les bornes
- ➔ Faire relativiser et amoindrir un sentiment d'animosité si détecté.
- ➔ Faire exprimer la volonté de changements positifs.
- ➔ Faire exprimer la volonté et les conditions d'une meilleure qualité de vie au travail et personnelle.
- ➔ Faire émettre 3 solutions d'amélioration des conditions de vie au travail et personnelle.



# La procédure de résolution du conflit

## Organiser, diriger les rencontres.

Objectifs :



Opposer le lâcher-prise au désir de contrôle.  
Susciter l'écoute et la prise de recul.  
Provoquer l'engagement.

Méthodologie :

- ➔ Expliquer clairement les règles des échanges : (temps de parole, interruptions...)
- ➔ Chaque protagoniste doit proposer 3 solutions pour sortir de la crise.
- ➔ Prise d'engagements de chacun par écrit et validation.
- ➔ Faire accepter les décisions prises par les parties : signer le compte rendu.
- ➔ Féliciter chaque partie pour son engagement.
- ➔ Réaliser un point à J+8/ J+10/ J+30.



# L'intervenant : Claude Nérès + Un expert > (Psychologue – Médiateur.)

**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