41 rue Garibaldi – 69006 LYON

Valérie Thoraval
04.72.32.50.60

contact@cpe-formation.fr
cpe-formation.fr

SOFT SKILLS

L'ART ET LA MANIÈRE DE DÉNOUER LES CONFLITS

OBJECTIFS

Apprendre à être libre dans un espace de contraintes. Devenir capable de dénouer un conflit, d'en comprendre les enjeux, de distinguer une observation d'une interprétation. Citer les 4 étapes du processus pour dénouer un conflit, distinguer un besoin d'une stratégie. Formuler une demande en précisant le besoin, recadrer une relation.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

THEORIE ET PRATIQUE

Les conflits sur notre terre sont nombreux et depuis que nous sommes nés nous en avons traversé certains et d'autre sont en jachère. Qui dit conflit sous-entend conflit de relation. La relation est au cœur de tout conflit qu'il s'agisse de relation par rapport à soi, de relation par rapport à un autre ou un groupe ou les trois en même temps.

Dénouer un conflit revient à dénouer la relation, à la rendre fluide afin que les parties restent pleines et entières. Il ne s'agit pas de se soumettre, d'admettre, il s'agit que les parties reconnaissent mutuellement les besoins de chacun et qu'ils découvrent ensemble des solutions partagées par tous, que chaque partie soit reconnue dans la place qu'il occupe.

«Être heureux n'est pas nécessairement confortable » titre du célèbre livre de Thomas D'Ansembourg.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- distinguer une observation d'une interprétation
- citer les 4 étapes du processus
- distinguer un besoin d'une stratégie
- utiliser et de pratiquer une écoute empathique
- appliquer le processus en 4 étapes
- formuler une demande en précisant leur besoin
- recadrer une relation avec bienveillance

Organisation et thèmes abordés :

- Mon parcours
- La méthode E.S.P.E.R.E.
- La méthode D.E.S.C.
- La Communication Non Violente
- Regard psychanalytique
- Les freins les plus courants à la communication

Le processus est le suivant :

- Evaluation / Observation
- Lesquelles de ces phrases sont de l'observation ou de l'interprétation, jugement, évaluation ?
- Responsabilité de son sentiment ou pas
- Expression de ses besoins ou pas
- Besoin ou stratégie
- A quel besoin je réponds quand
- Demande / exigence
- 1er exercice : démonstration pratique
- Processus empathique
- Exemples d'écoute empathique ou pas ?
- Exercice empathique
- Tout est question de croyance
- Exercice de la petite voix malveillante
- Bilan des besoins versus votre formation
- Retour d'expérience
- Cas concrets professionnels
- Animation d'un groupe
- Bilan de fin de formation
- Bibliographie

DURÉE

1 jours
7 heures

SESSIONS

- 13 mars 2026 en présentiel à Lyon

FRAIS D'INSCRIPTION (DÉJEUNER INCLUS)

790 € HT

PRÉREQUIS & PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant gérer et dénouer des conflits

Coordonnées

CPE Lyon Formation Continue

41 rue Garibaldi – 69006 LYON

04.72.32.50.60