

# L'assertivité, pour faire face aux conflits

## Où ?

### **CENTRE DE COMPÉTENCE CONSTRUFORM LIÈGE**

Rue de Wallonie, 21  
4460 GRÂCE-HOLLOGNE

## Quand ?

Session prochainement disponible ou sur demande

## Droits d'inscription

Prix membre [Embuild](#) : 189 €

Prix non-membre [Embuild](#) : 210 €

**Formation également disponible en [intra entreprise](#) (prix sur demande à [info@emec.be](mailto:info@emec.be))**

Les conflits font partie inhérente de la vie d'entreprise mais lorsque rien n'est fait (ou mal fait) pour les résoudre, ils peuvent s'amplifier et avoir des effets négatifs sur toute votre entreprise. Un conflit non résolu peut contaminer toute l'équipe et entraver la cohésion de celle-ci ainsi que sa motivation et sa productivité. Il n'est pas rare que les absences augmentent, voire même que vos collaborateurs quittent l'entreprise.

Cette formation a pour but de développer votre capacité à reconnaître et anticiper les conflits et à vous donner les outils pour les prévenir et les désamorcer et ainsi maintenir le dialogue et la cohésion de vos équipes.

## AU PROGRAMME (7H)

- **Les différents types de conflit.**
- **Prévenir le conflit :**
  - Appréhender les facteurs favorisant l'émergence de conflits.
  - Identifier les attitudes du triangle dramatique (Karpman).
- **Les comportements typiques en cas de conflit :**
  - Intérêt et limites (Méthode Thomas-Killmann).

- Mieux se connaître pour agir en situation de conflit.
- Appréhender « nos points sensibles » qui nous font réagir.
- Gérer son stress/agressivité et celui/celle de l'autre.
- Maîtriser le langage non verbal propice à calmer le conflit (attitude, signaux positifs ...).
- Exercice d'autoévaluation.
- **Les différents outils pour gérer les situations de conflits :**
  - Principes de base de la CNV (Marshall Rosenberg).
  - Sortir du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur.
  - Méthode DESC (Permet d'énoncer une critique sans brusquer l'interlocuteur et de corriger une erreur (responsabilisation)).
  - L'assertivité, comme principale stratégie face aux conflits.
  - Test assertivité de GORDON.
- **Exercice du naufrage :**
  - s'exercer à prendre des décisions de groupe, en veillant à ce que tous les membres du groupe arrivent à se mettre d'accord (notion de consensus) même s'ils ne partagent pas toujours le même avis personnel,
  - mettre en pratique l'assertivité dans l'intérêt de son équipe.

## **Public-cible**

La formation s'adresse aux dirigeants d'entreprises de construction et leurs collaborateurs (employés ou ouvriers) en charge de gérer du personnel et des équipes (managers, gestionnaires et conducteurs de chantier, chefs d'équipe).