

Mieux gérer le conflit

Être plus à l'aise dans la gestion de conflit, mieux comprendre ce qui se joue dans la situation conflictuelle, prendre du recul émotionnellement afin de rétablir une communication neutre voire positive et constructive.

OBJECTIFS

- Définir les caractéristiques du conflit. En identifier les raisons possibles et les mécanismes.
- Adopter les comportements efficaces pour résoudre les conflits.
- Se reconditionner émotionnellement face à un déclencheur négatif et se préparer pour être au mieux dans une situation future.
- Pouvoir prendre du recul face à une situation et la reconsidérer.
- Choisir les outils adaptés pour sortir des conflits.

CONDITIONS

Public visé

Tout public

Prérequis

Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation « mieux gérer le conflit ».

Compétences visées

Comprendre les situations conflictuelles pour mieux les gérer dans un cadre professionnel. Appréhender sa capacité à gérer le conflit et construire un discours positif et constructif. Savoir s'affirmer.

Les + de la formation

Méthode active : centrée sur l'apprenant, considérant qu'il est l'acteur principal de son apprentissage.

Pédagogie inversée : vivre l'expérience pour mieux s'approprier les outils.

ORGANISATION

Durée : 2 jours -> 14 heures

Nombre d'heures : 14h par stagiaire
à distance FOAD

Module 1 : 2x ½ journée 3,5H (plateforme zoom)

Module 2 : 2x ½ journée 3,5H (plateforme zoom)

MODALITES

Modalités organisationnelles

Formation dispensée en présentiel au sein de l'entreprise

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et pratiques
Réflexions de groupe guidées par l'animateur
Autodiagnostic et questionnaires tests avec autocorrection
Simulations
Support de cours formation gestion des conflits et du stress
Évaluation des acquis en fin de formation

Tarifs

Inter : 1090 € TTC (min 4 max 8)

Intra : 3290 € TTC (maximum 12 personnes)¹

Mieux gérer le conflit

SUIVI

- Plan d'actions individuel – travaux pédagogiques et pratiques à réaliser par les stagiaires entre les 2 sessions
- Données relatives aux questionnaires d'évaluations finales et au feedback du Jour 1

A L'ISSU DE LA FORMATION

- 1 attestation de fin de formation est remise à chaque participant
- 1 certificat de stage

EVALUATIONS DES CONNAISSANCES ET DE LA FORMATION

Etapes d'évaluation des acquis

- L'acquisition ou l'amélioration des compétences sont appréciées tout au long du parcours et en fin de formation.
- Méthodes utilisées : mises en situation, auto-évaluation, évaluation par les pairs (feedbacks) et formateur

Démarche qualité

- Questionnaire de satisfaction pour évaluer la qualité de la formation, transmis en fin de formation, au stagiaire et/ou à l'entreprise cliente.
- Questionnaire de pertinence des apports de formation à 3 mois.

MOYEN TECHNIQUES ET SECURITE

Les séances collectives sont organisées sur *ZOOM*, plateforme de vidéo-conférence qui offre la possibilité de partager des messages, des documents, des images ou des vidéos dans un groupe de discussion.

Le choix de la plateforme a été fait en fonction de sa simplicité d'utilisation et de sa sécurisation – AES 256Bit.

Outil JAM Board est utilisé pour tous les travaux collaboratifs, il permet en instantané de partager les apports de chacun.

Les questionnaires d'évaluation sont réalisés au moyen de la solution *Google Form*.

Les feuilles d'émargements sont réalisées au moyen de la solution *Adobe Acrobat Reader DC*.

Les modalités de connexion aux applications sont précisées dans la **convocation individuelle à la formation**, qui est remis aux stagiaires avant le début de la formation.

Le formateur référent et le cas échéant les co-formateurs sont disponibles pour répondre à toute question technique ou pédagogique.

ASSISTANCE

Personne à contacter : Mylène RIDEL, formatrice référente dont les coordonnées sont mentionnées en pied de page de ce document.

Mieux gérer le conflit

PROGRAMME (contenu, déroulé, moyens mis en oeuvre)

Module 1

Comprendre les situations conflictuelles pour mieux les gérer dans un cadre professionnel

- Qu'est-ce qu'un conflit ? (différence entre conflits et problèmes) ;
- Le mécanisme des comportements agressifs ;
- Comprendre la position de chacun / les facteurs déclencheurs dans un contexte de conflit ;
- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits ;
- Appréhender la typologie des interlocuteurs et mettre en place des attitudes ressources.

Comprendre et appliquer le triangle Karpman dans la gestion des conflits

- Phase sauveteur – phase victime – phase persécuteur
- Comment aborder un conflit sans rentrer dans le triangle ?
- Note sur la communication non verbale : le langage du corps

Appréhender sa capacité à gérer le conflit et construire un discours positif et constructif

- Faire le point sur son positionnement face à une situation conflictuelle
- Savoir communiquer avec assertivité
 - Attaque, fuite, manipulation et assertivité
 - Adapter son discours, faire preuve de congruence
- Maîtriser l'écoute active et intégrer l'écoute passive dans une situation conflictuelle
 - Adopter l'écoute au sens large dans la communication

Moyens mis en oeuvre

- Apports théoriques et pratiques
- Tests : Comportements préférentiels
- Mise en application -> Exercice : message positifs/négatifs
- Exercice de réflexion

Mieux gérer le conflit

PROGRAMME (contenu, déroulé, moyens mis en oeuvre)

Module 2

Retour feed-back

- Retour d'expériences
- Ce qui a bien fonctionné – moins bien
- Apports pédagogiques

Savoir s'affirmer

- La boussole interne : ce que je pense, ce que je ressens, ce que je fais
- Les outils pour s'affirmer
 - La restructuration cognitive
 - Savoir se calmer : relaxation rapide
 - Savoir se mettre à la place de l'autre : affirmation de soi empathique
 - Méthode OSBD
 - Observation
 - Sentiment / ressenti
 - Besoin
 - Demande

Mise en situations

- Mises en situation (cas réels vécus ou observés)
- Filmées et analysées

Moyens mis en oeuvre

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Exercice de réflexion et d'application
- Plan d'actions individuel