

Programme de Formation

EFF13 - Gestion des conflits



Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : À distance

Prochaine session : *début*
fin

Contenu pédagogique

Public visé

Manager, chef d'équipe, chef de projet, toute personne étant confrontée à la gestion des conflits



Objectifs pédagogiques

Désamorcer un conflit et établir des relations positives

Gagner en assurance et en sérénité dans les situations complexes

Utiliser les méthodes de résolution de problèmes



Description

Assimiler les différents indicateurs de conflits

- Intégrer les phases et la structure hiérarchique d'un conflit
- Repérer les différents comportements « refuge » face à un conflit
- Comment aborder un conflit pour ne pas tomber dans le piège du triangle dramatique

Echanges et partage en grand groupe sur des situations conflictuelles

Autodiagnostic et analyse de vidéos

Modéliser la stratégie des bons communicants

- Adopter une attitude d'ouverture et positive vis à vis de son interlocuteur
- Pratiquer la synchronisation pour créer un climat serein et confiant
- Structurer la pensée de l'autre avec la reformulation
- Creuser les zones d'ombres avec le questionnement du « méta-modèle »

Cas pratique : appliquer la synchronisation lors d'un échange. Distinguer les faits, les interprétations et les émotions
Pratiquer le questionnement du méta-modèle
Construire une solution gagnant/gagnant

- Élargir son point de vue avec les positions de perceptions.



- Prendre du recul et aborder le conflit sereinement.
- Résoudre un problème avec la clarification d'objectif et le SCORE.
- Motiver en imaginant le futur avec la solution clarifiée.

Cas pratique : En binômes ramollir le problème énoncé et construire une solution

Savoir se dissocier avec un ancrage de ressource et un ancrage spatial

Se responsabiliser et savoir responsabiliser pour éviter les conflits

- Chasser les dysfonctionnements avec un rapport d'étonnement.
- Savoir être force de propositions.
- Méta-communiquer sur vos évidences et celles des autres.
- Instaurer des règles du jeu.
- Recadrer sereinement.

Jeu : Analyser un dysfonctionnement, savoir poser un cadre et recadrer si nécessaire

La communication non violente pour désamorcer les conflits

- Apprendre à dire Non
- Incarner son discours avec l'expression de ses émotions
- Faire et rendre une critique constructive
- Faire face à une objection musclée

Mise en situation : entraînement aux outils de la C.N.V



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

La formation reposera sur l'alternance d'apports théoriques et de mise en situations tirées du vécu des apprenants.



Moyens et supports pédagogiques

Le support remis aux participants contiendra les points de vigilance, les liens vers diverses ressources documentaires et les cas pratiques.



Modalités d'évaluation et de suivi

QCM de début et de fin de formation

Mise en situation et cas pratiques

Tour de table

Evaluation à chaud