

---

# 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