

# Formation - Gestion des conflits

## Objectifs pédagogiques

- Intégrer un processus de gestion des conflits : acquérir une méthode et des outils permettant de gérer les conflits de manière constructive
- Comprendre le fonctionnement des conflits pour mieux les appréhender et identifier sa zone d'influence
- Identifier son fonctionnement face au conflit et déterminer des axes d'amélioration

## Programme de la formation

### Journée 1 et 2

#### Percevoir les enjeux et les mécanismes du conflit

- Différencier tension problème crise et conflit
- Comprendre les sources et éléments amplificateurs du conflit
- Connaître les niveaux d'escalade des conflits et les impacts dans la résolution
- Appréhender les étapes clés pour résoudre un conflit

#### Activités :

- ✓ Cas pratiques en sous-groupes : repérer les niveaux, sources et amplificateurs de conflits
- ✓ Etudes de cas en vidéo

#### Mieux se connaître face au conflit

- Mieux se connaître face au conflit : auto-diagnostique
- Identifier les 5 attitudes de Thomas Khilman et leur impact dans la gestion des conflits
- Déjouer les jeux psychologiques (outils : le triangle de Karpman)
- Comprendre et maîtriser ses émotions en situation de conflit

#### Activités :

- ✓ Réflexions autour des résultats du questionnaire : quels sont mes points de vigilances et axes de progression
- ✓ Atelier : La roue des émotions
- ✓ Mises en situation : repérer et sortir du triangle de Karpman

## Durée

### 2+1 jours

2 jours : formation initiale +

1 journée dans les 3 mois suivant

## Public

- Toute personne désireuse d'améliorer sa communication
- Accessible aux personnes en situation de handicap

## Prérequis

Avoir suivi la formation « Communication efficace » (ou maîtriser les techniques de communication assertive)

## Modalités d'évaluation des acquis

- ✓ Feuille de présence par demi-journée
- ✓ En amont par un questionnaire d'auto-évaluation
- ✓ Au cours de la formation par des mises en situation contextualisées, des exercices
- ✓ En fin de formation par un questionnaire d'auto-évaluation des acquis

## Les Formateurs



Mr. Bruno Bernard



Mme. Sophie Roblot

### Posture et techniques : Gérer un conflit

- La bonne posture : intégrer les principes clés
  - L'écharpe relationnelle
  - Les positions de vie (analyse transactionnelle)
- Les principes de l'écoute active (rappel des acquisitions de la formation « communiquer efficacement »)
- Maîtriser la méthode D.E.S.C de résolution de conflit
  - Describe
  - Express
  - Search
  - Conclude
- Intégrer les fondamentaux de la posture « tiers »

#### Activités :

- ✓ Mise en situation en sous-groupe : s'exercer avec divers scénarios de conflits, proposés par le formateur et/ou les participants
- ✓ En grand groupe : analyses autour de supports vidéo

### Journée 3 dans les 3 mois suivant la formation initiale

Une journée dédiée entièrement à l'analyse des pratiques sur le terrain depuis la formation initiale

Objectif : Consolider les acquis

- ✓ Partage d'expérience
- ✓ Mise en situation des difficultés rencontrées par les participants
- ✓ Perfectionnement de la pratique par des jeux de rôle

### Modalités pédagogiques

- La priorité sera donnée à l'analyse d'expérience et la mise en pratique des outils transmis

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences

- La formation est composée de temps alternant ces différentes démarches :

- ✓ Echanges d'expériences
- ✓ Autodiagnostic
- ✓ Analyse de pratique
- ✓ Apports théoriques
- ✓ Mises en situation
- ✓ Brainstorming

### Les + de la formation

**Sessions animées par 2 formateurs**

**Parcours d'apprentissage en 2 temps** pour optimiser le transfert des compétences

**Support pédagogique** transmis à l'issue de la formation initiale reprenant les différents outils

**Vos Formateurs sont vos interlocuteurs** – pas de sous-traitance