

Programme de formation

Gérer les situations conflictuelles

Objectifs :

Les situations professionnelles conjuguent des logiques et des enjeux pluriels, voire antagonistes : humains, techniques, budgétaires... Sans parler de la fièvre qui s'empare des équipes au lancement de certaines opérations. L'entreprise est donc propice aux tensions humaines qu'il s'agit de contrôler. Cette formation est centrée sur la communication interpersonnelle. Elle permet de s'approprier des outils de compréhension et d'adopter de nouvelles modalités relationnelles pour gérer les situations conflictuelles de façon constructive.

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- comprendre les mécanismes qui influencent la relation
- repérer les éléments déclencheurs des conflits
- identifier et analyser les attitudes qui mènent au conflit ou le maintiennent
- repérer les réactions émotionnelles et les mécanismes de défense lors des tensions
- adopter et promouvoir les comportements qui facilitent l'échange et le dialogue
- se rendre acteur pour la résolution du conflit

A l'issue de cette formation, la structure ou le service renforcera son efficacité, en interne comme à l'externe, en réduisant les tensions et en gérant les situations de stress.

Publics et prérequis :

Cette formation s'adresse à toutes les personnes, quelles que soient leurs fonctions, qui vivent et souhaitent anticiper ou désamorcer des situations de tensions ou de conflits.

Méthodes pédagogiques et moyens techniques :

Cette formation est ancrée dans la réalité quotidienne des participants. Elle alterne des apports théoriques avec de nombreuses mises en situation, fictives ou vécues par les personnes.

Durée :

14 heures.

Programme :

Au cours de cette formation seront notamment abordées les thématiques suivantes :

La compréhension des situations tendues ou conflictuelles
les différents types de conflits
l'origine des conflits
la distinction entre désaccord et conflit
les différentes stratégies de résolution des conflits
les conséquences lors des conflits mal vécus

Les mécanismes relationnels
les notions de besoins, de critères et de valeurs
les cadres de référence et les systèmes de représentation
la dimension émotionnelle du conflit
les mécanismes de défense
le poids du verbal et du non-verbal

Les attitudes qui nuisent à la résolution du conflit
la politique d'évitement
l'acceptation et la soumission
l'imposition de solutions

Les attitudes et les comportements favorables à la résolution du conflit
l'identification des signaux pour désamorcer
la gestion de ses propres réactions émotionnelles
la compréhension de l'autre pour dialoguer et favoriser un climat de confiance
l'apaisement des tensions par une écoute attentive
le développement d'une attitude empathique
l'affirmation de soi avec assertivité
l'attention à une posture congruente pour être entendu
la lecture des neurosciences pour mieux se positionner
la résolution du conflit dans un esprit constructif
les modalités d'un entretien de résolution de conflit

Validation des acquis et évaluation :

La méthode pédagogique est centrée sur des allers et retours entre contenus théoriques et questionnements en rapport avec la situation professionnelle des stagiaires. En conséquence, la validation par le formateur des acquis de la formation, de la compréhension des questions abordées et de l'évolution des compétences se fait tout au long de l'action par un système de questions/réponses, d'exercices, de questionnaires et d'échanges entre les participants et lui même. Une attestation de suivi de formation est remise à chaque participant à l'issue du module. Elle précise les dates de réalisation et le volume horaire suivi.

Documentation :

La documentation pédagogique remise aux participants est composée d'un support synthèse, des apports théoriques et d'une bibliographie.