

FICHE 6 GESTION DE CONFLIT

OBJECTIF :

Mieux comprendre le conflit : leurs enjeux et leurs formes
Savoir prévenir et gérer les conflits
Savoir négocier la résolution de conflit.

PUBLIC :

Groupe de 5 à 12 collaborateurs (trices) travaillant sous tension conflictuelle. Toute personne en contact avec le public pouvant présenter des situations conflictuelles.

PRE-REQUIS : Du niveau V à plus.

DUREE : 3 jours consécutifs. Soit 21 heures.

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE :

L'animation s'effectuera toujours en collectif et de façon participative. Elle s'adaptera aux modalités de personnalisation d'accès à la formation selon la réponse à un questionnaire de positionnement. Chaque participant apportera des situations de conflit vécues sur poste. De nombreux jeux de rôle ou études de cas compléteront les apports théoriques.

Le cadre de confidentialité des propos de chaque participant sera posé dès le démarrage de l'animation.

CONTENUS DE L'ANIMATION :

JOUR 1 : Identifier et définir un conflit :

- Comprendre l'origine du conflit : La tension – Le conflit
- Définir le conflit
- De la divergence à l'affrontement : « La carte du monde »
- Les principales causes de conflit : Le malentendu, le conflit de génération (l'intergénérationnel au travail), le conflit d'intérêt, le conflit de valeur et le conflit hiérarchique
- Les différents niveaux de conflit : Conflit « test », « ouvert », « larvé », « refoulé » et « déclaré »
- Etudes de cas

Jour 2 : Savoir prévenir et gérer les conflits :

- Le jeu psychologique : Le triangle de KARPMAN. Jeux de rôle autour du triangle
- La lutte de pouvoir : Les positions de vie et les états du moi selon l'Analyse Transactionnelle. L'imposteur et l'imposture.
- La gestion des émotions : Comprendre le processus des émotions. Le langage du Loup et de la Girafe
- La CNV (Communication Non Violente) : L'observation, le sentiment, le besoin et la demande. Jeux de rôle.

JOUR 3 : Résoudre le conflit :

- Mon style de réaction face au conflit : Questionnaire et résultats selon Rivalise, Coopère, Cherche un compromis, Evite, Cède
- Le langage verbal et non verbal. Exercices de communication verbale et non verbale
- Ecouter pour comprendre à travers l'écoute globale
- Les différents types de questionnement en écoute active : Jeux de rôle
- Clarifier l'objectif sur le factuel
- Positiver
- La méthode DESC : Décrire les faits, Exprimer les sentiments, Suggérer une ou des solutions concrètes et Citer les solutions « adulte-adulte » ou « gagnant-gagnant »
- Quiz de fin
- Mon plan d'action : l'étoile du changement
- Questionnaire de satisfaction.

ANIMATRICE : Sophie CHICHE, formatrice et responsable ADDENDA. Biographie sur site internet ou sur demande.

MOYENS MATERIELS :

- Supports pédagogiques sous vidéo projecteur
- Remise du Kit pédagogique à chaque participant à l'issue de la formation.

CRITERES D'EVALUATION :

- Méthode « Arrêt sur image » au démarrage de chaque demi-journée pour confirmation de compréhension et validation des acquis
- Un quiz clôturant la formation
- Un questionnaire de satisfaction à chaud
- Assiduité aux séances à l'aide des feuilles d'émargement.

- Une attestation de formation sera délivrée à l'issue des trois jours de formation.

LIEU DE FORMATION : « Le HUB » 81 rue du Pré Catelan, Bât. 5 – 59110 LA MADELEINE – Parking gratuit - Bus : ILEVIA - Liane 91 arrêt « Mairie La Madeleine » - Ligne 50 arrêt « Salengro » 10 minutes à pieds. Salle de pause équipée de bouilloire, cafetière et micro-onde.

Accessibilité et salle aménagée pour personne à mobilité réduite.