

## Programme complet

### 1) L'analyse d'un conflit pour mieux le comprendre

- Comprendre ce qui fait un conflit
  - Qu'est-ce qu'un conflit ?
  - Les signes annonciateurs du conflit
1. Les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
  2. Déceler le besoin de reconnaissance
  3. Accueillir les demandes et les revendications
- Identifier les différents types de conflit
1. Conflit d'idées
  2. Conflit de valeurs
  3. Conflit de personne
  4. Conflit de position...
- Pourquoi rentrons-nous dans un conflit ?
  - De la divergence à l'affrontement : les phases d'évolution du conflit

### 2) La gestion des comportements lors de conflits

- Identifier les différents comportements en jeu
  - Autodiagnostic de son propre comportement lors d'un conflit
  - Favoriser l'assertivité
1. Être assertif soi-même
  2. Rendre l'autre assertif en retour

### 3) Savoir amener l'autre à la coopération

- Comprendre l'autre, intégrer son cadre de références, sa vision grâce à l'écoute active
  - Savoir utiliser la reformulation pour une meilleure compréhension mutuelle
  - Favoriser la coopération avec l'autre
  - Faire émerger la volonté de résoudre le problème, le conflit
1. Être d'accord sur le point de désaccord

### 4) Comprendre le mécanisme des émotions pour sortir du conflit

- Savoir reconnaître les principales émotions
- Comprendre leur moyen d'expression
- Favoriser l'expression des émotions pour sortir du conflit
- Savoir exprimer ses émotions pour atteindre une communication gagnant/gagnant
- Utiliser le feed-back pour s'affirmer dans le respect de soi et de l'autre

### 5) Sortir de la situation conflictuelle

- Etablir un premier contact qui permette de créer une mise en confiance de l'autre
- Savoir écouter et questionner pour comprendre

## Objectifs pédagogiques

- Analyser les sources d'un conflit
- Savoir gérer les comportements
- Susciter la coopération de son interlocuteur
- Savoir utiliser le champ des émotions
- Savoir sortir d'un conflit

## Public concerné

Tous publics

## Pré-requis

Aucun

## Durée

16h00

## Moyens Pédagogiques

La formation est conçue pour être un véritable entraînement à partir de situations conflictuelles réalistes et vécues sur le terrain. Un atelier de découverte des conflits existants est animé dès le démarrage de la formation, il permet le recueil des situations de conflits que les participants ont à gérer. Ainsi les jeux de rôles réalisés permettent d'apporter une réponse concrète et opérationnelle.

LES COMPETENCES DEVELOPPEES :

- Analyser et comprendre les causes d'un conflit
- Favoriser des comportements adaptés qui permettent de sortir d'un conflit
- Adopter une communication gagnant/gagnant

## Evaluation du contrôle des connaissances

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation et de travaux pratiques.

## Mode de validation de la formation

Attestation de formation.

le besoin et l'attente de l'autre

- Clarifier les accords et les désaccords
- S'expliquer sans se justifier et réguler l'échange
- Rechercher la solution commune, gagnant / gagnant
- Faire ressortir les bénéfices mutuels qui incitent à s'engager durablement
- Assurer un suivi si nécessaire
- Clôturer le conflit
- Remercier de la collaboration

## 6) Anticiper les situations conflictuelles

- Savoir dire « non » dans le respect de l'autre
- Pratiquer la critique constructive
- La méthode D.E.S.C

## 7) Mise en situation par jeux de rôles préétablis

- Débriefing personnalisé
- Prise d'objectifs individuels
- Définition des axes de progrès pour le retour sur son poste de travail