

EFFICACITE PROFESSIONNELLE

Gérer les conflits au sein d'une équipe



PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

OBJECTIFS

A la fin de cette formation, le stagiaire sera capable de comprendre les mécanismes du conflit et saura y faire face.

PROGRAMME DE FORMATION

Différencier conflit et problème

- En quoi l'émotionnel transforme un problème en conflit

Dissonance cognitive

- Le premier conflit est en nous
- Percevoir notre implication émotionnelle dans les conflits
- Mettre en place des actions préventives
- Modifier son comportement face à l'agressivité

Conflit constructif / destructeur

- La bonne gestion de conflit comme vecteur d'évolution
- Transformer la pression en action
- Relativiser et transformer l'évènement
- Trouver la solution appropriée
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires
- Amener son interlocuteur à se responsabiliser

Les jeux psychologiques

- Le triangle de Karpman : victime, bourreau et sauveur

Adopter une attitude physique et verbale rassurante

- Décoder les premières perceptions non verbales et verbales
- Donner des signes de reconnaissance
- Lever les barrières de la communication
- Repérer les dignotants, les feux rouges
- Jouer sur l'intonation, le rythme de la voix
- S'adapter au langage de l'autre
- Distinguer l'affectif du factuel

Le clearing

- Se défaire des charges émotionnelles et se libérer du conflit
- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit.

Pré-requis

- Aucun

Durée

- 2 jours

Qualification

- Attestation de formation

Nombre de participants

- 8 maximum.

Conditions matérielles

- Salle, tables et chaises,
- Mur clair pour projection,
- Tableau papier ou tableau effaçable.

- Apprendre du conflit : Tirer des informations et idées pour progresser.
- Consolider l'acquis par une pratique partagée.
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.

Méthodologie :

Nos formateurs utilisent *une pédagogie participative et différenciée* :

Participative car nous souhaitons encourager l'autonomie, le sens des responsabilités et la coopération des stagiaires en les mettant en situation de participation, d'action et de responsabilité.

Différenciée car chaque stagiaire a son propre mode d'apprentissage et il est donc nécessaire de mettre en œuvre une méthodologie d'enseignement variée, diversifiée, concertée et compréhensive.

Cette formation se déroulera selon les principes de la pédagogie : ternaire (découverte, formalisation, application), active (mises en situations réelles, études de cas, échanges entre les participants) et centrée sur l'apprenant (quizz, tests...)