

# 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 clignotants, les feux rouges
- Jouer sur l'intonation, le rythme de la voix
- S'adapter au langage de l'autre
- Distinguer l'affectif du factuel

#### 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.

## Le clearing

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