

Programme de formation

• LES RELATIONS CONFLICTUELLES •

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les 4 comportements possibles en situation conflictuelle
- Comprendre les premières clés à appliquer pour apaiser la situation

ORGANISATION

Durée : 1h30

Support : Visio-formation via plateforme Zoom

Public : Tous publics

Pré - requis : Pas de pré-requis nécessaire

Pourquoi participer à cette formation ?

Plusieurs raisons très différentes peuvent vous inciter à participer à cette formation : il vous arrive régulièrement de vous emporter face à des situations tendues ou inconnues ou vous aimeriez savoir pourquoi vous n'osez pas affronter les situations conflictuelles (silence, fuite etc.) ou bien vous avez peut être tenté déjà de solutionner des situations conflictuelles mais n'arrivez pas à retisser une relation avec l'autre personne ou encore, vous souhaitez comprendre le pourquoi des réactions observées en conflits etc. Nous verrons à quel point le cadre dans lequel vous choisissez d'apaiser la situation est important et comment les premiers mots peuvent vous aider à recréer les conditions d'un dialogue.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1) Le conflit : causes, conséquences et comportements

- ✓ Ce que le conflit est ; ce qu'il n'est pas
- ✓ Situations conflictuelles : les fausses croyances
- ✓ Aux origines du conflit : causes internes et externes
- ✓ Le triangle de Karpmann pour comprendre les rôles
- ✓ Les situations : affrontement, évitement, détournement
- ✓ Les 4 comportements induits et leurs conséquences

2) Les composantes nécessaires à l'apaisement : premières solutions

- ✓ L'ouverture d'esprit : Etre d'accord d'avoir des désaccords
- ✓ Choisir le moment adapté pour solutionner un conflit
- ✓ Accueillir / Poser / Questionner
- ✓ Sortir du jugement : méthodologie
- ✓ Comprendre la notion d'empathie
- ✓ L'importance du cadre, de la forme avant de traiter le fond
- ✓ Savoir s'adapter à la situation et à la personne
- ✓ Le choix des mots

Programme de formation

• LES RELATIONS CONFLICTUELLES •

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques **expositive et active**. Elles impliquent les participants en les rendant acteurs de leur progression. Parmi les exercices ou techniques pédagogiques proposés :



- Tableau des post-it pour lister les causes et les conséquences
- Analyse de situations => choisir la bonne réponse face à plusieurs phrases désagréables
- Partage de vidéos pour comprendre les réactions sous tensions
- Jeu de rôle court : Accueillir une remarque déplaisante en exprimant un ressenti et une demande



Les plus de la formation :

- Exercice d'interprétation et de perception (le formateur décrit une situation en moins de 10 secondes) et les stagiaires commentent ce qu'ils ont compris
- Mémo conseil personnalisée remis à tous les participants post-formation
- Lien padlet avec les livrables formations et outils créés en cours de formation par les participants.
- Mémo pour aller plus loin.... Comprendre la notion d'empathie

Evaluation des acquis formation :

-  Quizz final en ligne
-  Emargement individualisé et évaluation de la qualité de la formation sous format en ligne (Durée estimée 5 mn)