



Le conflit est inhérent à la relation humaine. Vouloir l'empêcher ou l'éviter est vain. Toutefois, les situations conflictuelles nécessitent un savoir-faire et un savoir-être pour ne pas qu'elle dégénère et envahissent l'espace mental et émotionnel des individus concernés et affectent l'efficacité individuelle et collective.

Ce module vise à développer les compétences relationnelles et émotionnelles permettant d'adopter les attitudes favorables à la résolution d'un conflit et sa prévention.

PUBLIC VISÉ

Toute personne désireuse de travailler sur son rapport au conflit pour y faire face efficacement.

OBJECTIF GÉNÉRAL

À l'issue de la formation, les stagiaires sauront repérer les signaux d'alerte, identifier les types de conflits et les enjeux réels en présence afin de gérer de manière respectueuse et constructive les situations conflictuelles. Ils sauront pratiquer l'écoute active et s'exprimer avec assertivité et bienveillance dans les situations délicates afin d'atteindre un objectif commun.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Visiter mon rapport au conflit pour identifier les freins et les libérer
- Comprendre la mécanique du conflit pour transformer le conflit en opportunité d'évolution
- Adopter les attitudes constructives en situation de conflit
- Identifier et gérer les émotions en présence
- S'exercer avec des exemples concrets de la vie professionnelle ou personnelle
- Constituer une palette d'outils applicables en situation et un plan d'action personnalisé

CONTENU

- Mes réactions / représentations face au conflit
- Les mécanismes du conflit
- Les différentes attitudes face au conflit et sa zone d'influence
- Les ingrédients pour interagir de manière constructive avec les autres
- La fonction constructive de nos émotions et besoins
- L'écoute active pour décrypter les enjeux du conflit
- L'assertivité et l'expression honnête comme base d'un dialogue constructif
- Mise en place d'un climat de confiance pour prévenir / résoudre les tensions
- Exercices pratiques/mises en situation sous forme de jeux de rôle et de situations réelles

PROGRAMME

1^{er} jour :

- Prendre conscience de mon rapport au conflit
- Comprendre et définir le conflit
- Identifier les mécanismes en jeu dans le conflit
- Mon cadre de référence et la manière dont je perçois les choses
- Identifier l'intention à partir de laquelle j'agis
- Repérer les mécanismes qui freinent/facilitent la communication pour agir dessus
- Ecouter pour entendre au-delà des mots



2^e jour :

- La posture du médiateur : questionner pour identifier les enjeux sans jugement
- Pratiquer les outils de régulation (Processus CNV, DESC, FREDI)
- Reconnaître les jeux psychologiques pour les éviter
- Parler et agir avec assertivité
- Mise en pratique à partir de situations réelles apportées par les participants
- Retour d'expérience et ancrage des nouvelles compétences relationnelles
- Plan d'action individuel et personnalisé pour favoriser un climat de prévention

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Des exercices pratiques en groupe
- Des analyses de situations
- Des jeux de rôles et des mises en pratique sur situations réelles
- Un travail de réflexion
- Des apports d'éléments théoriques à partir des situations concrètes.

EFFECTIF DU GROUPE

Afin que la dynamique de groupe soit la plus optimale et que le transfert de compétence soit le plus aisé possible, la formation se limitera à 12 personnes.

DOCUMENTATION

Un support pédagogique est remis pendant la formation à chaque participant.
Des ouvrages sont tenus à disposition des stagiaires pendant les journées de formation.

ÉVALUATION

Un questionnaire d'évaluation est distribué à la fin de la formation à chaque stagiaire dans le but de mesurer la satisfaction et l'évolution de chacun.
Cet outil d'évaluation permettra de bénéficier d'un retour sur le contenu, les méthodes pédagogiques, les outils proposés, le matériel utilisé et le style d'animation.

INTERVENANTE

Sandrine Leroux, formatrice au Centre de ressources sur la non-violence de Midi-Pyrénées.

LIEU

Dans la région toulousaine, l'adresse exacte vous sera communiquée lors de l'inscription.

MODALITES PRATIQUES

- Tarifs :
Pour les particuliers : 110 € pour les deux jours de formation.
L'aspect financier ne doit pas être un frein à votre participation, nous contacter pour rechercher ensemble une solution adaptée.
Ces tarifs sont valables jusqu'au 31/12/2021.
Tarifs professionnels, nous contacter.
- Horaires : 9h30 - 17h30. Accueil à 9h15.
- Repas : prévoir un repas à partager sur place.