

« Gestion des tensions et conflits »

1. Rappel du contexte

La formation a pour vocation de permettre à chacun de progresser individuellement et collectivement dans ses pratiques professionnelles et de **gérer les situations de désaccord sont inévitables qui peuvent émerger en raison de divergences de points de vue, d'objectifs contradictoires, de contraintes organisationnelles ou encore de problèmes de communication.** Elle s'articule autour :

- D'un espace d'échanges et de partage : valeurs, expériences, bonnes pratiques
- D'un support de cohésion interne : socle d'une culture de pratiques communes
- D'un processus permanent et adaptable de développement des compétences, en lien avec le contexte du secteur et les préoccupations des participants

2. Principes de la formation

Une formation pour pratiquer ensemble sur :

- mieux comprendre les mécanismes du conflit
- identifier ses propres modes de réaction et réflexes réactionnels
- résoudre les situations conflictuelles de manière constructive

3. Les objectifs opérationnels

- Identifier les mécanismes et les sources des tensions en situation professionnelle
- Comprendre son style pour gérer une tension
- Maîtriser les étapes de résolution de conflits
- Gérer les impacts émotionnels induits par le conflit
- Exprimer, suggérer et co-construire des solutions créatives pour sortir du conflit de manière pérenne

4. Le programme

Au cours de cette formation, le potentiel de chacun s'exprimera à travers les champs intellectuels, physiques et émotionnels.

Les exercices et mises en situation sont pratiqués tout au long de la formation, et proposent une perception kinesthésique des jeux de rôles. Ils donnent ainsi un sens concret aux apports didactiques et stimulent la réflexion, l'analyse et la mise en place d'un changement, grâce à un training sur :

- La maîtrise de la rhétorique et des éléments linguistiques
- La gestion du corps, de la voix, de l'espace et de l'attention de ses interlocuteurs
- La tenue de sa posture face aux tensions, aux imprévus ou aux résistances

PROGRAMME

INTRODUCTION

Comprendre les tensions en situation professionnelle et leur portée

- Déterminer les causes et typologies des tensions (Les situations que les participants veulent travailler)
- Déterminer les enjeux du conflit (Les implications mentales, physiques, comportementales)

Appréhender le conflit avec méthode

- Intégrer les leviers de la roue de résolution de conflit (Quoi /Pourquoi /Et si / Comment)
- Transformer le désaccord en information factuelle (Le récit factuel)

Maîtriser l'impact émotionnel sous tension et la co-responsabilité dans le conflit

- Surmonter les escalades émotionnelles que provoque le conflit (L'intelligence émotionnelle)
- Se comprendre mutuellement dans son état émotionnel (L'écoute empathique)
- Dédramatiser le conflit (séparer les problèmes de comportements et les personnes)
- Affiner son potentiel de répartie
- Définir les besoins et intérêts cachés derrière le conflit : les siens et ceux de l'autre

S'engager dans la résolution de conflit

- Être acteur des solutions à mettre en œuvre pour résoudre le conflit
- Savoir faire preuve d'empathie : se mettre à la place de l'autre pour entendre ses propositions
- Maîtriser le rythme et le tempo dans la résolution créative

Quand les tensions persistent

- Analyser et prévenir des conséquences de la non-résolution du conflit (Le recadrage bienveillant)
- Savoir réagir face à l'agression, la manipulation et/ou à la passivité (L'affirmation de soi)

CONCLUSION

5. Les apports méthodologiques

- La roue de résolution de conflit
- Les typologies de comportements conflictuels
- Les techniques de Communication Non Violente (selon les travaux de Marshal Rosenberg)
- Les leviers de questionnement et de reformulation

6. Méthodologie

Une méthodologie qui repose sur un apprentissage établi en collaboration avec les participants pour qu'ils soient acteurs de leur accompagnement. Il s'agit, en effet, de les aider à renforcer leur capacité à mobiliser leur énergie au service de leurs objectifs :

- Le partage des bonnes pratiques à partir d'un Brainstorming
- Une méthodologie pour modéliser les apprentissages
- Des débriefings et feedbacks réguliers au cours du training

Ainsi, les participants auront accès aux différents outils suivants :

- Retour d'expérience,
- Auto-analyse,
- Les techniques théâtrales,
- Apports didactiques

7. Informations pratiques

- Date : à déterminer
- Durée : 7h
- Lieu : à déterminer
- Nombre de participants : 12 maximum