



L'être humain n'est capable de saisir que ce dont il a fait l'expérience (Goethe)



NOTRE PROGRAMME

Module : Prévenir et gérer les conflits

OBJECTIFS :

- Anticiper un conflit
- Identifier les origines d'un conflit
- Les différentes attitudes à avoir face à une situation conflictuelle
- Comment désamorcer un conflit ?

CONTENU JOUR 1 :

■ Introduction

- Le cadre de l'action (Agefos / Région)
- Le programme et les règles de fonctionnement
- Présentation et attentes des participants

■ Comment anticiper un conflit ?

- 1/ Mieux se connaître et mieux connaître son interlocuteur
 - Les 9 comportements de la méthode Belbin
 - Repérer les comportements générateurs de conflit
 - Repérer les comportements facilitant et évitant les conflits
- 2/ Accepter la différence : il y a plusieurs vérités pour une réalité
- 3/ Pratiquer le respect : nous avons droit au désaccord mais toute personne est respectable
- 4/ Pratiquer le lâcher prise/gérer ses émotions : si nous réagissons, c'est que cela nous touche

Echange : expression des participants sur les difficultés rencontrées

Mise en situation : chaque participant doit lâcher une croyance et accepter un désaccord

■ identifier les origines d'un conflit

- 1/ Expression des participants sur les difficultés rencontrées et l'origine des conflits
- 2/ Les 3 sources de conflit : les autres - l'organisation – soi même
- 3/ Les 3 origines d'un conflit : la réalité – la relativité – l'irrationnel (Face à une même situation, nous ne percevons et ressentons pas la même chose).
- 4/ La peur et les **résistances au changement** comme source de conflit
- Les 4 états vécus en situation de changement et les causes de risque de conflit

Exercices sur les sources de conflit : la danseuse – les vacances – le match de basket



Actions management 2011

L'être humain n'est capable de saisir que ce dont il a fait l'expérience (Goethe)



NOTRE PROGRAMME

Module : Prévenir et gérer les conflits

- **Gérer son stress et ses émotions pour faire face à une situation conflictuelle**
 - 1/ Le stress : « une réaction physiologique du corps pour s'adapter à l'environnement »
 - 2/ Comprendre l'impact et les limites du stress en situation conflictuelle
 - 3/ Gérer son stress : « le premier levier pour prévenir ou gérer une situation conflictuelle
 - 4/ Apprendre à agir et à gérer ses émotions

Mise en situation : Utilisation de l'outil « Heart Math » pour mesurer son stress - Apprentissage de la « quick Cohérence » pour améliorer son état émotionnel

- **CONTENU JOUR 2 :**

- **Pratique d'une DYADE : intégration des points retenus en journée 1**

- **Pratique d'un exercice sur la gestion du stress (retrouver son équilibre émotionnel en début de journée)**

- **Quelles attitudes développer pour faire face à un conflit ?**
 - 1/ Les 4 attitudes relationnelles (Agressive, Affirmée, Soumise, Manipulatrice)
 - 2/ Comprendre que nos attitudes sont liées à nos " drivers " éducatifs
 - 3/ Comment développer une attitude assertive pour faire face à une situation assertive
 - Le sens de l'affirmation de soi
 - La capacité d'écoute
 - La prise de recul
 - L'acceptation de la différence

Test : êtes vous assertif ? Réalisation d'un test pour mesurer son niveau d'assertivité

Mise en situation : entraînement à l'attitude assertive (exercice la soupe à l'oignon)



Actions management 2011

L'être humain n'est capable de saisir que ce dont il a fait l'expérience (Goethe)



NOTRE PROGRAMME

Module : Prévenir et gérer les conflits

- **Comment agir en fonction du niveau de maturité du conflit ?**
 - 1/ Les 3 niveaux de maturité d'un conflit
 - Prévention primaire – identification d'un risque possible mais pas d'effet constaté
 - Prévention secondaire – risque constaté avec effets révélés mais gérables
 - Contexte de crise – effets installés / risques psychosociaux potentiels
 - 2/ Que faire de différent en fonction du niveau de maturité du conflit ?
 - Anticiper en situation de prévention primaire
 - Désamorcer en situation de prévention secondaire
 - Assurer une médiation par un tiers en situation de crise (protéger les parties prenantes)

- **Comment désamorcer un conflit ? (la méthode alliance)**
 - 1/ La communication en gestion de conflit : 80% de non verbale et 20 % de verbale
 - 2/ Mettre en pratique les 5 étapes pour désamorcer un conflit
 - être présent et écouter
 - prendre du recul et accepter
 - écouter et gérer ses émotions
 - retrouver son équilibre émotionnel et la sérénité
 - négocier sur la base d'un point d'accord
 - 3/ Mettre en pratique les 5 comportements(Belbin) à développer pour gérer une situation conflictuelle
 - Sortir des jugements de valeur
 - Rester calme et instaurer un climat de confiance
 - Rechercher la prise de distance/évaluer l'enjeu
 - Développer l'écoute et l'empathie
 - S'affirmer sereinement

NOTRE PROGRAMME

Module 4 : Prévenir et gérer les conflits

Mise en situation/étude de cas : elle poursuit trois objectifs pédagogiques :

- 1/ Expérimenter les 5 étapes et les 5 comportements pour désamorcer un conflit
- 2/ Prendre conscience de ses erreurs /réussites pour progresser (plan d'actions)
- 3/ S'enrichir des apports et des expériences des autres en situation

Déroulement :

- 1/ Chaque participant choisit un cas rencontré ou potentiel avec une situation de désaccord et un risque de conflit
- 2/ Chaque participant choisit un partenaire qui aura en charge de faire face à cette situation et mettre en œuvre les 5 principes présentées. Les binômes disposent d'un temps de préparation.
- 3/ Mise en situation : la situation conflictuelle est mise en scène. En même temps, les autres participants développent leur qualité d'écoute, et d'observateur. Pour cela il dispose d'une grille afin d'intégrer par l'évaluation, les comportements adaptés à la situation et la mise en œuvre des principes pour désamorcer un conflit.
- 4/ Débriefing en posture coach par les observateurs. Il est réalisé suivant le processus de feed-back et dans la bienveillance (j'ai vu, j'ai entendu, j'ai ressenti). Il permet à chaque participant de travailler son mode de communication dans sa relation à l'autre. Le feed-back a pour objet de dire ce qui a été apprécié ou de proposer une amélioration suite à l'observation du jeu de rôle.

Réalisation d'un plan de progrès

Chaque participant réalise son plan de progrès à partir des séquences et des mises en situation développées dans le programme :

- Quelles actions mettre en place pour anticiper un conflit ?
- Comment identifier les sources de conflits ?
- Comment améliorer mon assertivité ?
- Comment mettre en place les 5 étapes pour désamorcer un conflit ?