PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Variable non renseignée jour 7 heures

Programme de formation

Description / Contenu

Accueil et représentations

Présentation de la journée et du cadre de travail en classe virtuelle. Expression des représentations de chacun sur le conflit.
Activité : Nuage de mots collaboratif « Pour moi, un conflit c'est…»

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Distinction entre désaccord, tension, conflit et crise. Le conflit comme phénomène normal des relations de travail, pouvant être constructif ou destructeur. Distinction entre faits, opinions et émotions.
Activité : Quiz interactif vrai/faux sur les idées reçues

Types et dynamique des conflits

Conflits d'intérêts, de valeurs, de rôles, relationnels et organisationnels. Comprendre comment un conflit s'installe et s'aggrave, et repérer le moment où il est encore possible d'agir.
Repère : L'escalade des conflits (F. Glasl)
Activité : Positionnement de situations vécues sur l'échelle d'escalade, sur tableau collaboratif

Le conflit dans la relation de formation

Spécificités de la relation avec les stagiaires : attentes, enjeux de financement, d'évaluation et de certification, sources de frustration. Regard critique sur les représentations générationnelles et leurs effets sur la relation.
Activité : Photolangage numérique « Un conflit que j'ai vécu»

Mon style face au conflit

Identification de sa manière dominante de réagir et des situations où elle est utile ou limitante.
Repère : Les cinq modes de gestion des conflits (K. Thomas et R. Kilmann) Activité : Autodiagnostic individuel et échanges en plénière

Les outils de communication

Écouter, reformuler, exprimer un désaccord sans agresser, éviter les jeux relationnels. Application à l'oral et à l'écrit (mails, messages).
Repère : Écoute active (C. Rogers), méthode DESC, triangle dramatique (S. Karpman)
Activité : Réécriture d'un échange écrit tendu avec un stagiaire

Études de cas

Analyse de situations issues du quotidien des organismes de formation : contestation d'une évaluation, stagiaire perturbant le groupe, mécontentement lié au financement ou à l'organisation, tension entre formateur et service administratif.
Activité : Étude de cas évolutive en sous-groupes mixtes, puis restitution collective