



▲ Collaborer efficacement en équipe

Gérer les conflits et les situations difficiles

Référence : FME006



Objectifs

À l'issue de la formation, les participants sauront :

- ✓ Comprendre les sources de conflits pour éviter qu'ils se reproduisent.
- ✓ Sortir d'une situation conflictuelle par une meilleure connaissance des réactions et émotions.
- ✓ Sortir du conflit par une meilleure écoute.
- ✓ Instaurer un climat de coopération.

Pour qui ?

- └ Cette formation est ouverte à tous les collaborateurs.

Prérequis :

- └ Aucun prérequis technique.

Construisons ensemble le dispositif adapté à vos enjeux

[Je demande un devis](#)



Programme

Instaurer un climat de coopération

- Vivre une expérience collective permettant de comprendre l'intérêt de coopérer : jeu en équipe "le dilemme du prisonnier".
- Débrief sur les stratégies adoptées et les ressentis de chacun pendant le jeu.

Comprendre les sources de conflits pour éviter qu'ils se reproduisent

- Identifier les différents types de conflits.
- Remonter à la source des conflits grâce aux "5 Pourquoi".
- Travailler en sous-groupes sur les causes de conflits au travail dans une dynamique d'amélioration continue : mises en situation, quizz...

Sortir d'une situation conflictuelle par une meilleure connaissance de ses réactions/émotions

- Le triangle de Karpman et les 3P (permission, protection, puissance).
- Comprendre ses réactions émotionnelles pour trouver une attitude de compromis.
- Apprendre à dire "non" quand c'est nécessaire avec une posture assertive : mise en situation de conflit, jeu du Top 10, quizz...

Sortir du conflit par une meilleure écoute

- Comprendre les perceptions du monde individuelles.
- Peser l'importance des mots : "Quand tu me parles, qu'est-ce que j'entends ?", "Quand je parle, tu m'écoutes ?".
- Identifier à quels besoins sont liées nos émotions.