Programme de l'intervention

ATELIER : Gérer les conflits avec la communication bienveillante

Organisation

Durée : 1 heure

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout public

Description

Cet atelier interactif vous invite à explorer les mécanismes des conflits et à maîtriser les outils de la communication bienveillante pour les transformer en opportunités de dialogue constructif. Développez des compétences essentielles pour un environnement professionnel plus serein et collaboratif.

Objectifs de l'atelier :

- Comprendre les dynamiques des conflits et leurs impacts
- Acquérir des techniques de communication bienveillante pour désamorcer les tensions
- Expérimenter des outils pratiques pour une résolution de conflits efficace

Déroulé de l'atelier :

- **Accueil et introduction**
  - Présentation de l'atelier et des objectifs
  - Tour de table rapide : attentes des participants
- **Comprendre le conflit : rappel des fondamentaux**
  - Qu'est-ce qu'un conflit ? Définitions et typologies
  - Les mécanismes psychologiques du conflit (perception, émotions)
  - Les impacts positifs et négatifs du conflit
- **Les piliers de la communication bienveillante**
  - L'écoute active et l'empathie
  - L'expression non-violente (OSBD : Observation, Sentiment, Besoin, Demande)
  - La reformulation et la validation
- **Exercices pratiques et mises en situation -** un ou plusieurs exercices selon le public et le temps disponibles
  - **Quizz interactif : "Mon profil face au conflit"**
    - Identification des réactions habituelles face aux tensions
    - Discussion des résultats et des stratégies adaptées
  - **Jeu de rôle : "Désamorcer une situation tendue"**
    - Scénarios basés sur des situations professionnelles courantes
    - Application des techniques d'écoute active et d'expression non-violente
    - Feedback constructif et échange entre participants

- **Exercice de reformulation : "Comprendre l'autre"**
  - Travail en binôme sur des messages complexes ou émotionnels
  - Pratique de la reformulation pour s'assurer de la bonne compréhension
- **Outils et stratégies pour la résolution de conflits**
  - La médiation informelle
  - La gestion des émotions (les siennes et celles des autres)
  - L'importance du cadre et des règles claires
- **Plan d'action personnel et clôture**
  - Engagement individuel : une technique à mettre en pratique dès demain
  - Questions / Réponses
  - Évaluation rapide de l'atelier

À la fin de cet atelier, vos agents sauront identifier les sources de conflits, exprimer leurs besoins et écouter ceux d'autrui avec empathie, et appliquer des stratégies de communication constructive pour favoriser des relations professionnelles harmonieuses.

Modalités pédagogiques

Format d'animation : Présentiel

Moyens et supports pédagogiques

L'atelier favorise une immersion pratique grâce à une animation experte adaptée au public, une présentation visuelle (diaporama) enrichie de supports variés (fiches outils, guides, jeux, courtes vidéos, sondages en direct ou quiz interactifs). Après un court rappel des concepts et faits majeurs du sujet, des mises en pratiques concrètes sont réalisées.