



CNV & gestion de conflit

- ◆ Les techniques de bases de la CNV
- ◆ Les 5 stratégies de résolution de conflit

DUREE VARIABLE : 2 jours – 14h

LIEU : dans vos locaux

PUBLIC : Tout public

PREREQUIS : Aucun

Les objectifs :

- **Comprendre les causes des conflits et identifier les comportements agressifs.**
- **Apprendre à adapter ses réactions face à des situations de tension.**
- **Maîtriser des outils efficaces pour désamorcer les conflits et promouvoir une communication constructive**

Contenu et moyens pédagogiques de la formation

1. Comprendre les bases des conflits (3h)

1. Les différentes causes des conflits :
 - Différenciation entre causes *immédiates* et *profondes*.
 - Exemples : manque de communication, différences de valeurs, objectifs divergents

2. Causes sous-jacentes des conflits :

- Les besoins non exprimés ou insatisfaits.
- Les facteurs émotionnels (peurs, frustrations).
- Influence des perceptions et préjugés.

3. Études de cas pratiques (analyse des situations concrètes).

2. Identifier et gérer les comportements agressifs (4h)

1. Adapter ses comportements en situation agressive :

- Reconnaître les signaux de tension.
- Techniques d'écoute active : reformulation, validation des émotions.
- Gérer son propre stress et ses réactions (autocontrôle)

2. Le Triangle Dramatique de Karpman :

- Les rôles : persécuteur, victime, sauveur.
- Identifier les dynamiques relationnelles toxiques.
- Comment sortir du triangle dramatique ?

3. Mises en situation interactives :

- Jeux de rôle pour identifier et désamorcer les comportements agressifs

4. Développer une communication non violente (CNV) (4h)

5. Outil : Méthode DESC :

- Décrire les faits sans jugement.
- Exprimer ses émotions.
- Suggérer des solutions concrètes.
- Conclure positivement.

- Exercices pratiques sur des cas de la vie professionnelle

6. Les 4 étapes de la CNV :

- Observation des faits.
- Expression des sentiments.
- Identification des besoins.
- Formulation des demandes

2. Mises en pratique :

- Simulations avec feedback en groupe.
- Analyse de dialogues

4. Synthèse et plan d'action (3h)

1. Récapitulatif des outils :

- Triangle dramatique.
- Méthode DESC.
- CNV

2. Élaboration d'un plan d'action personnel :

- Identifier ses points forts et axes d'amélioration.
- Définir des stratégies concrètes pour le quotidien.

3. Évaluation et conclusion :

- Retours d'expérience.
- Distribution de fiches-outils et ressources complémentaires.

Méthodes pédagogiques :

- Exposés interactifs (20%).
- Études de cas et jeux de rôle (50%).
- Ateliers pratiques et simulations (30%)

Supports fournis :

- Diaporama de la formation
- Fiches synthétiques sur les outils (Triangle dramatique, DESC, CNV).
- Ressources pour aller plus loin (livres, articles)