Programme de Formation

GÉRER LES CONFLITS : PRÉSERVER LA RELATION, TROUVER DES SOLUTIONS

Organisation

Durée : 13 heures et 30 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Cette formation s'adresse principalement à un public administratif, en particulier au personnel de première ligne, issu des administrations locales et régionales bruxelloises. Les objectifs et les contenus de la formation sont donc prioritairement axés sur la gestion des conflits entre un agent et un usager, ou entre collègues ne partageant pas de lien hiérarchique.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce formation, les participants seront capables de/d' :

- Identifier les origines et la typologie des conflits (institutionnelles ou émotionnelles) via des modèles théoriques robustes.
- Développer une posture constructive en prenant conscience de leurs propres tendances comportementales naturelles face au conflit.
- Maîtriser les étapes de résolution en s'appuyant sur le modèle d'escalade de Glasl pour choisir la stratégie la plus adaptée.
- Pratiquer la Communication Non Violente (CNV) et des techniques de désescalade verbale (reformulation émotionnelle, questionnement de qualité).
- Restaurer le lien social grâce à l'apprentissage de la médiation collective et des cercles restauratifs.
- Identifier les relais institutionnels adéquats (RH, hiérarchie, médiation externe) et savoir quand passer le relais.

Description

CONTEXTE

Dans un environnement professionnel en constante mutation, les désaccords sont inévitables. Cette formation de deux jours vous propose de ne plus subir les tensions, mais d'apprendre à décoder la dynamique des conflits pour intervenir au bon moment avec les outils appropriés. Elle vise à renforcer tant la performance collective que le bien-être au travail.

CONTENU

Le programme alterne apports conceptuels et expérimentations intensives :

- Jour 1 : Comprendre et prévenir
  - Cadre et prévention : les outils collectifs (règles explicites, organisation claire, espaces de dialogue).
  - Diagnostic personnel : retour sur l'auto-évaluation des tendances naturelles face au conflit.
  - Analyse systémique : étude des « sphères des conflits » et des niveaux d'Ardoino pour comprendre ce qui se joue réellement.
  - Intelligence émotionnelle : décodage du lien entre émotions et besoins insatisfaits dans la

genèse des tensions.

- Jour 2 : Agir et résoudre
  - La dynamique de l'escalade : immersion dans le modèle de Glasl pour identifier le stade du conflit et la méthode de résolution ad hoc.
  - Pratique de la désescalade : ateliers intensifs sur l'utilisation du message « JE » et de l'assertivité.
  - Approche restaurative : principes de l'entretien réparateur et de la médiation.
  - Mises en situation réelle : jeux de rôles basés sur le vécu des participants pour ancrer les acquis.

Modalités pédagogiques

L'approche pédagogique repose sur une vision active, inductive et centrée sur l'humain :

- Apprentissage expérientiel : basé sur le cycle de Kolb (expérimentation, réflexion, conceptualisation, mise en pratique) pour garantir un transfert efficace sur le terrain.
- Intelligence collective : utilisation de méthodes de codéveloppement professionnel et d'intervision pour résoudre collectivement des cas réels apportés par les participants.
- Outils ludiques et innovants : recours à des serious games, au photolangage et à des «Energizers» pour stimuler l'engagement et la mémorisation.
- Feedback “haute fidélité” : certains jeux de rôles peuvent être filmés pour permettre une analyse fine de la posture et du langage utilisé.
- Format hybride : inclusion d'activités asynchrones (auto-diagnostics en ligne, vidéos pédagogiques) pour préparer et prolonger l'apprentissage.