

Prévenir et gérer les conflits

Public

Cadres, salariés des entreprises et des collectivités territoriales, secteurs privé et public, travailleurs indépendants, commerçants

Durée

2 journées soit 14h pour un groupe de 8 à 10 personnes

Objectifs de la formation

- anticiper une situation conflictuelle et en comprendre le mécanisme
- s'adapter aux différents types de comportements pour mieux gérer ces situations
- gérer ses émotions face à un usager/ patient/ interlocuteur difficile
- vivre une situation conflictuelle sans être déstabilisé
- traiter une situation conflictuelle et savoir en sortir

Programme

Les conflits : de quoi s'agit-il ?

- Le cercle vicieux du conflit
- Repérer les éléments du contexte qui mènent aux conflits
- Identifier ce qui me pose problème
- Découvrir le processus du conflit et de la colère
- Le rôle des émotions : des besoins non satisfaits
- Nos « cadres de référence »
- Le triangle dramatique : un modèle pour expliquer les conflits

Qu'est-ce que gérer un conflit ?

- Les solutions du conflit
- Adopter une vision large, prendre du recul par rapport à la situation
- L'assertivité
- la méthode DESC, faire une demande
- Négocier

Communiquer positivement

- Identifier les composantes de la communication
- Développer son sens de l'écoute
 - ✚ Ecouter activement/reformuler
- Reconnaître les messages non verbaux
 - ✚ Comportement non verbal : attitude, posture, regard, mains, sourires, voix, élocution
- Utiliser un vocabulaire positif

Garder une posture professionnelle

- Reconnaître mes émotions et celles de ses collègues
- Poser des limites
- Evacuer le stress et les tensions

Modalités et principes pédagogiques

- Apports théoriques
- Analyse et échanges de pratiques
- Implication personnelle des participants, par le biais d'exercices et de jeux de rôle
- Mise en œuvre et expérimentation de nouveaux comportements