



MIEUX GÉRER LES CONFLITS EN SITUATION PROFESSIONNELLE



Tous publics



Sur 2 journées

Les désaccords et conflits sont inhérents à la vie en groupe et en société. Les conflits surviennent lorsque les besoins ou attentes des personnes en présence diffèrent. En milieu professionnel, l'exposition à des situations conflictuelles fréquentes peut représenter un facteur de stress important, voire d'usure professionnelle.

Comment mieux appréhender et comprendre les besoins et attentes de la personne face à nous, l'entendre et lui manifester que nous l'avons bien entendue, affirmer notre position voire des limites avec bienveillance sans contre réaction agressive, mieux prévenir les situations conflictuelles ?

Lorsque le conflit est là, quels outils et techniques utiliser pour le résoudre de manière positive ? Comment éviter que le conflit ne se transforme en affrontement agressif ?

OBJECTIFS:

Les objectifs de cette formation sont de mieux appréhender, de sa place de professionnel, les situations pouvant aboutir à du conflit, de les gérer positivement afin d'éviter l'escalade vers l'agressivité, d'améliorer la prise en compte de la difficulté de la personne et de lui permettre de se sentir entendue, tout en s'affirmant et posant des limites si nécessaire de manière ferme et bienveillante, d'utiliser les techniques de communication positive, en prévention ou en gestion de conflit.

CONTENU DE LA FORMATION:

Désaccords, conflits en milieu professionnel

- Sur le terrain, quelles situations ?
- Quelles pensées, quelles hypothèses autour de ces situations ?
- Quel vécu, quels impacts ?

Mieux définir, mieux comprendre

- S'évaluer : moi et les conflits, quelle perception, quel vécu, quel style de gestion des conflits ?
- Différentes causes de conflit, différents types de conflit
- Le processus du conflit
- Communication et réalité : influence des perceptions dans la relation
- Les effets du conflit
- Mieux mesurer
- Mieux comprendre comment le positionnement personnel va influencer sur l'apparition et/ou l'aggravation du conflit

Travailler sur soi

- Reconnaître ses déclencheurs émotionnels
- Mesurer son affirmation de soi
- S'affirmer sans agresser
- Mesurer son niveau de stress
- Gérer les signes extérieurs de stress
- Technique pour prendre de la distance lorsque l'on est affecté par le problème
- Mieux gérer les comportements de provocation

Améliorer la communication pour prévenir les conflits

- Prendre en compte le contexte
- Prendre en compte la communication non verbale
- Prendre en compte les besoins et attentes de la personne
- Être à l'écoute de ses propres émotions et les gérer
- Ecouter
- Reformuler, refléter
- Manifester son empathie
- Questionner
- Appréhender et prendre en compte le point de vue de l'autre
- Déterminer des points d'accord
- Poser des limites de manière ferme et bienveillante
- Connaître et mettre en pratique les méthodes de communication positive
- Comportements à favoriser/à éviter en cas d'émergence du conflit
- Formuler une critique constructive, la méthode DESC

Les manifestations d'agressivité, lorsque le conflit n'a pu être prévenu

- Caractéristiques des personnes ayant recours fréquemment aux propos et/ou comportements agressifs
- La notion de tempérament
- Impulsivité et auto-contrôle
- La frustration
- La gestion des émotions
- La cognition sociale
- L'agressivité
- L'importance du contexte, prendre en compte les besoins de la personne

Lorsque le conflit est là, savoir le gérer

- Connaître et identifier les étapes de la résolution de conflit
- Connaître les piliers des méthodes de gestion des conflits
- Connaître et mettre en pratique les techniques de Communication Non Violente
- Dire non avec les méthodes de communication positive
- Positionnements à favoriser/à éviter en fonction des caractéristiques de la situation

Public : tout professionnel concerné par la prévention ou la gestion des conflits

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les apports théoriques se font sous forme d'exposés, après avoir sollicité et mis à jour les connaissances initiales des participants. Ils sont les plus pragmatiques possibles, afin que les connaissances acquises soient au maximum transférables sur le terrain.

Des outils pratiques et techniques de résolution de conflits sont travaillés en petits groupes avec restitution et échange avec l'ensemble des participants.

Des supports vidéos sont utilisés pour illustrer les outils et techniques.

Des exercices pratiques, mises en situation, analyses de situations rencontrées par les stagiaires, permettent une expérimentation des outils présentés.

Des supports écrits sont remis aux participants : cahier du participant, fiches/outils, bibliographie "Pour aller plus loin" et listing "Ressources" (dont sites web)

CONCEPTION DES PROGRAMMES

Nicole HACCART, Infirmière Psychiatrique, Directrice d'Etablissement Social (CAFDES). Formations complémentaires en Toxicomanie – DU Adolescence et Toxicomanie -, Education Thérapeutique du Patient, Psychoéducation –Schizophrénie, Troubles Bipolaires, TDAH -, Techniques d'Entretien – Approche motivationnelle, approche systémique -. Expériences en Pédo-psychiatrie, en Psychiatrie pour adultes, en Accueil Familial Thérapeutique d'enfants et adolescents, en évaluations/interventions auprès de parents souffrant de troubles psychiques et de leurs enfants, fondatrice et directrice d'un Service Expérimental d'Accueil Spécialisé et d'Hébergement Individualisé pour adolescents et jeunes adultes en difficultés multiples relevant des services de Protection de l'Enfance.

Depuis 2010 formations dispensées au sein de Conseils Départementaux, Services de Protection des Majeurs, Foyers de l'Enfance, Maisons d'Enfants, ESAT, CHRS, services d'intervention à domicile et autres structures sociales et médico sociales.

Responsable pédagogique et administrative: Nicole HACCART

MODALITÉS PRATIQUES

Intervenantes : Nicole HACCART, Véronique KOWARZ ou Lisa BLANCKEMAN

Code formation : SSMT02

Public et pré-requis : tout professionnel en exercice auprès d'enfants, adolescents, familles

Durée de la formation : 12h

Nombre de participants : 6 à 14

Coût : sur devis contact nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com

Modalités d'organisation: en présentiel sur les sites des établissements et services.

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter, nous ferons notre possible pour trouver des solutions adaptées, conformément à notre charte!

Le format et le contenu sont adaptables en fonction des besoins et moyens des établissements ou services.