



PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS : DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION POSITIVE 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. Cette problématique peut être présente avec les usagers, d'autant s'ils présentent des difficultés du point de vue de la gestion des émotions, de l'impulsivité, de leur capacité à percevoir de manière juste les émotions et intentions de l'autre et/ou de la communication. Mais on peut aussi, dans toutes les équipes, rencontrer des difficultés pour communiquer de manière bienveillante entre collègues.

Objectifs :

- Mieux appréhender et comprendre les besoins et attentes de nos interlocuteurs
- Mieux les entendre et leur manifester que nous avons bien entendu
- Affirmer notre position voire des limites avec bienveillance sans contre réaction agressive,
- Mieux prévenir les situations conflictuelles
- Les gérer positivement afin d'éviter l'escalade vers l'agressivité
- Utiliser les techniques de résolution des conflits
- Améliorer la prise en compte des difficultés des personnes accompagnées et leur permettre de se sentir entendue
- Utiliser les techniques de communication positive, en prévention ou en gestion de conflit.

CONTENU DE LA FORMATION:

Communication, désaccords, conflits en milieu professionnel

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

Travailler sur soi Reconnaître ses déclencheurs émotionnels

- Optimiser la gestion de ses émotions, identifier et surmonter les obstacles personnels
- Mieux identifier les émotions des autres
- Prendre en compte la contagion émotionnelle
- Mesurer son niveau de stress
- Gérer les signes extérieurs de stress
- Méthodes de réduction du stress
- Mesurer son affirmation de soi
- S'affirmer sans agresser
- Technique pour prendre de la distance lorsque l'on est affecté par le problème

Travailler autour de la communication

- Autour d'exercices et mises en situation
- Prendre en compte le contexte
- Prendre en compte la communication non verbale
- Prendre en compte les besoins et attentes de l'interlocuteur
- Être à l'écoute de ses propres émotions et les gérer
- Ecouter
- Questionner
- Reformuler, refléter
- Manifester son empathie
- Communiquer sans jugement
- Poser des mots positifs
- Appréhender et prendre en compte le point de vue de l'autre
- Déterminer des points d'accord
- Interpréter de façon exacte les commentaires vécus comme négatifs
- Formuler une critique constructive, la méthode DESC
- Prendre en compte la différence entre la reconnaissance et l'accord
- Poser des limites de manière ferme et bienveillante
- Pratiquer les techniques de résolution de problème

Travailler autour de la perception et de l'identification des conflits

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

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 public concerné par la communication et la gestion des conflits en milieu professionnel

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 communication positive et de gestion de conflits sont travaillés en petits groupes avec restitution et échange avec l'ensemble des participants. Des exercices pratiques, mises en situation, analyses de situations rencontrées par les stagiaires, permettent une expérimentation des outils présentés.

CONCEPTION DES PROGRAMMES

Nicole HACCART, Infirmière Psychiatrique, Directrice d'Établissement 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 Pédiopsychiatrie, 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, Lisa BLANCKEMAN, Romaric OLLIER ou Lazhar SELMI

Code public : SSMT01

Public et pré-requis : tout public

Durée de la formation : 12h

Nombre de participants : 6 à 14

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

Modalités et délai d'accès : sur demande par mail, une proposition de devis vous est adressée dans les deux semaines. Ce devis est valable sur l'année civile. Si ce devis est validé, une demande d'intervention comportant les coordonnées précises du site et la période souhaitée doit être adressée par mail à nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com. Une réponse est apportée dans un délai de 15 jours, par téléphone s'il y a nécessité d'échanger en direct concernant les dates ou par mail. Nous contractualisons alors par la signature d'une convention et préparons l'adaptation des contenus et supports au plus près des besoins des participants en vous demandant de renseigner une fiche de préparation, que vous nous retournez par mail ainsi que la liste des participants au minimum 2 semaines avant le début de l'action. Les convocations aux participants leurs sont adressées directement par l'établissement organisant l'action, avec copie à notre organisme de formation.

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

Dernière mise à jour mars 2025