

## PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

### PUBLIC

Collaborateur amenés à conduire une équipe dans des conditions difficiles, en situation d'interface relationnelle ou amenés à vivre des situations relationnelles difficiles, notamment les travailleurs sociaux

### PREREQUIS

Ce stage ne nécessite pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- S'affirmer de façon constructive
- Savoir recadrer sans perdre calme et objectivité
- Accueillir les émotions négatives en conservant son équilibre
- Affronter les comportements négatifs et développer son aisance face aux personnalités difficiles
- Gérer les différents types de conflits
- Les apports de la médiation

### PROGRAMME

#### **S'affirmer de façon constructive**

- Les fondamentaux de la communication
- Imposer son autorité avec souplesse et savoir rester flexible dans la fermeté
- Doser l'affirmation de soi en fonction du profil de l'interlocuteur
- Construire son leadership ; faire preuve de force tranquille
- Savoir demander, refuser, critiquer et réagir à une critique
- Gérer la frustration et introduire des consignes désagréables de façon positive

#### **Savoir recadrer dans le calme et avec objectivité**

- Trouver une solution plutôt qu'un responsable et conduire l'interlocuteur à prendre part à la résolution de son problème
- Critiquer sans démotiver et induire de nouveaux comportements, de nouvelles attitudes
- Evacuer la pression intérieure pour se protéger et préserver son efficacité
- Savoir se faire respecter
- Couper court aux rumeurs

#### **Accueillir les émotions négatives en conservant son équilibre**

- Savoir trouver la bonne distance
- Comment réagir à chaud à une agression directe
- Connaître les mécanismes de peur, de frustration, de violence, de colère et d'anxiété et savoir identifier les déclencheurs en milieu professionnel
- Réagir à la colère en sachant traiter le fond du problème
- Oser exprimer son référentiel et son ressenti

### **Faire face aux personnalités et aux relations difficiles, gérer les différents types de conflit**

- Comprendre le stress et ses effets, connaître son rapport au stress et savoir réguler son stress
- Identifier les situations conflictuelles pour soi
- Assumer ses responsabilités face au conflit
- Développer l'estime de soi
- Adopter une attitude d'ouverture
- Les différents types de personnalités difficiles et leur gestion
- Repérer les signaux faibles avant-coureurs de conflit
- Analyser au-delà des mots pour découvrir le véritable problème
- Gérer les différents types de conflits ; indiscipline, hostilité, comportements toxiques
- Sortir du conflit par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

### **Les apports de la médiation**

- Sur quelles situations conflictuelles une médiation est-elle possible, utile et pertinente ?
- Les avantages de la médiation
- Les qualités et la posture du médiateur
- Le processus de médiation
- Guide des bonnes pratiques pour créer, préserver et entretenir un climat serein au sein des organisations

### **POINTS FORT / MOYENS PEDAGOGIQUES**

- Une formation conçue par une médiatrice
- Support de formation, exercices pratiques, jeux de rôles et mises en situation à partir de cas vécus par les participants
- Entraînement par simulations enregistrées sur des cas concrets proposés par les participants
- Visionnage d'un film d'illustration de la médiation
- Des exercices sur chaque étape de la résolution du conflit qui permettent un entraînement intensif
- Modules à disposition permettant de s'entraîner :
  - Reconnaître et accueillir ses émotions et celles des autres
  - Gérer son stress
  - Rester maître de soi face à l'agressivité
  - Comprendre sa colère et l'exprimer positivement
- Guide des bonnes pratiques pour créer, préserver et entretenir un climat serein au sein des organisations remis en fin de stage pour pérenniser et partager les acquis