



PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

PUBLIC

Collaborateurs 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

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

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

DUREE / ORGANISATION

2 jours (12 heures)
4 Séances de 3h30 :
une séance avec pause le matin
pause déjeuner
une séance avec pause l'après-midi

TARIF

1 250 € HT (1500 € TTC)

METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATION

Les méthodes pédagogiques sont variées : expositives, interrogatives et actives.

Les techniques pédagogiques utilisés sont l'exposé, le questionnaire, la simulation, le jeu de rôle.

Un support de formation sera remis aux participants avec partage d'écran. Les participants seront invités à formuler leurs questions et observations par rapport à la pratique qu'ils vivent au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions au fil de l'eau.

L'appréciation des connaissances se fait par la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation permettant de déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action de formation.

Evaluation des acquis : Cette procédure se concrétise par une évaluation "à chaud" à l'issue du stage, et "à froid", 3 à 6 mois à l'issue du stage. Des évaluations intermédiaires seront réalisées à l'issue de chaque module de la formation, selon des formes et des modalités adaptées.

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation

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 cadre de référence et son ressenti

Faire face aux personnalités et aux relations difficiles,

- Comprendre le stress et ses effets, connaître son rapport au stress et savoir réguler son stress
- Identifier les situations conflictuelles pour soi
- Développer l'estime de soi
- Adopter une attitude d'ouverture
- Les différents types de personnalités difficiles et leur gestion

Gérer les différents types de conflit

- Repérer les signaux faibles avant-coureurs de conflit
- Analyser au-delà des mots pour découvrir le véritable problème
- Assumer ses responsabilités face au conflit
- 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
- 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 ou apportés par les formateurs
- 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 pour un entraînement intensif