IRTS CONSULTING
CONSEILS • ACCOMPAGNEMENTS
FORMATION CONTINUE • VAE

Comprendre, gérer et désamorcer les conflits

Agir efficacement

Les conflits provoquent souvent des souffrances individuelles et collectives. Ils masquent la réalité de tensions refoulées, de rapports de forces, d'une résistance au changement. Ils peuvent constituer de puissants freins à l'épanouissement des personnes, au développement des groupes, des équipes. Pourtant, les conflits peuvent aussi permettre de déclencher une transformation constructive, inaugurer une nouvelle dynamique, favoriser la négociation d'intérêts divergents, refonder une autre approche collective.

Objectifs

- Identifier avec objectivité les origines, causes et manifestations du conflit
- Savoir se situer soi-même dans la relation conflictuelle
- Utiliser le conflit comme levier positif de changement
- Maîtriser des techniques de négociation et de communication adaptées à différents contextes

Contenus

- La définition des concepts : problème, conflit, tension, violence
- Les sphères et les stades du conflit
- Les causes des conflits
- Le triangle du conflit selon Karpman
- Les outils de traitement du conflit
- La préparation de l'argumentaire en fonction des objectifs, du contexte, de l'historique et du profil de/des interlocuteur(s)
- Les attitudes-ressources et les techniques à mobiliser
- Les techniques d'observation et d'écoute active
- Les techniques d'assertivité
- La gestion du stress

Modalités et méthodes pédagogiques

- En présentiel
- Apports théoriques et méthodologiques à partir de méthodes actives
- Mutualisation et partage d'expériences : travail en sous-groupe et/ou en individuel, description et analyse des situations de conflit vécues par les participants
- Jeux de communication ciblés
- Mises en situation et jeux de rôles

Modalités d'évaluation

Évaluation des acquis des stagiaires

Chaque participant réalisera une auto-évaluation afin de se représenter les acquis de la formation suivie.

Évaluation de la formation

Au terme de la formation, chaque participant complétera un questionnaire de satisfaction afin d'évaluer la qualité de la formation suivie.

3 jours

Prix par participant
690 €
nets de taxe

Public

Tout professionnel du secteur social et médico-social souhaitant prévenir et gérer les conflits et les tensions dans le travail

Pré-requis

Aucun

Durée

21h (soit 3 jours)

Profil de l'intervenant

Formatrice/consultante experte de la communication et du développement personnel

Dates des sessions

24, 25 et 26 juin 2024
25, 26 et 27 novembre 2024

Lieu

Hérouville Saint-Clair (14)

Contact
Chloë BEAUMONT
Tél. 02 31 54 42 54
cbeaumont@irtsnormandiecaen.fr

www.irtsnormandiecaen.fr