

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 distanciel
- Méthode active et participative centrée sur l'expérience des participants, alternant apports théoriques, échanges de pratiques, études de cas et mises en situation afin de favoriser l'analyse collective et le transfert des acquis dans la pratique professionnelle.

Modalités d'évaluation

Évaluation des acquis du stagiaire

- Les objectifs de formation seront évalués par l'intervenant (Mise en situation, QCM, étude de cas...).

Évaluation de la formation

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



Inter et intra

Durée

21h

(soit 6 demi-journées de 3h30)

Public

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

Pré-requis

Aucun

Intervenant(s)

Formatrice/consultante experte de la communication et du développement personnel

Dates et coût

Sur www.irtsnormandiecaen.fr

Lieu

En distanciel

Contact

Chloë BEAUMONT

Tél. 02 31 54 42 54

fc@irtsnormandiecaen.fr



www.irtsnormandiecaen.fr