

SAVOIR GÉRER LES CONFLITS

DURÉE :
2 jours

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaître ses réactions face à un conflit. Limiter ses réactions inefficaces dans un conflit. Se préserver et faire face aux comportements négatifs. Traiter les désaccords, prendre position, exprimer son point de vue et renforcer ainsi la confiance en soi. Suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

■ **PRE REQUIS** : Pas de pré-requis pour cette formation

■ **PROFIL DES PARTICIPANTS** : Cette formation est destinée à tous les personnels et particulièrement aux soignants, toutes catégories confondues.

Programme

Comprendre le conflit

- Repérer les différents types d'acteurs, les contextes, les enjeux...
- Identifier la nature des conflits
- Analyser un conflit
- Prendre conscience de ses réactions et attitudes face au conflit

Prévenir les conflits

- Analyser et décomposer la situation
- Identifier les facteurs personnels propices à l'émergence du conflit
- Prendre en compte ses émotions et ses croyances, ainsi que celles de l'autre
- Décoder objectivement ce qu'on vous dit
- Faire la part des choses entre faits, sentiments et opinions
- Développer l'écoute, l'empathie
- Développer des stratégies positives
- Améliorer le dialogue, pratiquer l'assertivité et renforcer les attitudes facilitatrices

Gérer une situation conflictuelle

- Pratiquer le « lâcher prise »
- Prendre de la distance
- Repérer la stratégie de son ou ses interlocuteur(s)
- Adopter le recadrage positif et la relation « gagnant/gagnant »
- Maîtriser ses émotions
- Trouver un accord, rechercher le consensus
- Savoir négocier, argumenter
- Convaincre, « vaincre avec » et non « vaincre contre »
- Oser demander, exprimer et accueillir un besoin non satisfait
- Émettre et recevoir une critique
- Réagir face aux comportements passifs/agressifs ou manipulateurs

■ **INTERVENANT** : Formateur - Expert

■ **ÉVALUATION** : Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur à l'issue de la formation

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les apports théoriques et les échanges se succéderont tout au long de la formation avec des contenus théoriques mais aussi des situations vécues par l'intervenant ou les participants. Remise d'un support de cours par personne

Renseignements, organisation et planification :
VALÉRIE RENAUD-DUVALET ☎ 05 55 77 55 76
valerie.renaud@groupe-fel.fr
Groupe FEL ☎ 05 55 79 06 06