



la gestion de conflit

Trop souvent, on attend que ce soit les autres qui viennent vers nous pour régler un problème. Si un désaccord persiste avec une personne, il ne faut pas hésiter à aller la voir pour lui en parler. Il peut s'agir d'un simple malentendu. L'important est de choisir le bon moment afin de mettre les choses à plat et peut-être aussi d'avoir la présence d'un médiateur pour éviter l'affrontement et permettre de prendre le recul nécessaire.

OBJECTIFS

- ☞ Anticiper, gérer et réguler les tensions dans l'entreprise ou dans un service de manière à travailler efficacement et ensemble.
- ☞ Prendre conscience que face à des situations d'agressivité ou de conflits, les règles de base sont de bien évaluer la situation et les risques d'escalade, de garder son calme : l'agressivité fait renchérisser l'interlocuteur.
- ☞ Favoriser la réflexion sur ses pratiques de communication et connaître son style de médiateur.
- ☞ Désamorcer les situations, réguler les tensions pour transformer les conflits en dialogues constructifs.
- ☞ Acquérir des techniques reconnues sur le terrain pour se doter des bonnes pratiques qui facilitent la fluidité relationnelle permettant de développer une communication efficace.

PROGRAMME

Nous proposons 2 axes : des temps de formation construits autour de l'apprentissage de quelques outils de communication, et des temps de « régulation » centrés sur la fluidité relationnelle.

La connaissance de soi

Prendre conscience de son fonctionnement et en conséquence de celui des autres
Faire le constat de la qualité de son écoute et comprendre l'impact sur l'autre
Les points forts de sa personnalité, les points à améliorer

Présentation de concepts et de grilles de réflexion comportementales

issues de l'Analyse Transactionnelle :

Les Etats du Moi qui sont des systèmes de pensée, d'émotions et de comportements liés aux différentes étapes du développement d'un individu et même d'un groupe, tels une famille, un clan, un service, une entreprise.

Les positions de vie se définissent comme la valeur que chaque personne attribue à elle-même, aux autres, et à sa relation avec eux. Ces positions de vie se retrouvent dans toutes interactions.

Ces outils permettent de développer la conscience de soi dans le but de mieux maîtriser ses émotions et de rester souple face à des situations de communication délicates.

L'analyse de la situation, du conflit

Mieux comprendre pour mieux agir

Les attitudes individuelles qui peuvent déclencher des manifestations d'agressivité inadaptées : déni, indifférence, infantilisation, agacement...

Connaître les mécanismes du conflit et être capable d'anticiper pour éviter l'escalade

Gérer sa communication

Apprentissage des techniques de base pour désamorcer une situation conflictuelle

Pièges à éviter (mots qui blessent, attitudes qui heurtent...)

Maîtriser ses réactions instinctives, corriger ses défauts

Présentation de la Communication Non Violente qui suggère que nous formulions nos demandes dans un langage qui décrit clairement les actions que nous aimerions voir mener.

Outils et d'exercices ludiques d'écoute et de communication

L'objet de ces outils est :

- de faire l'expérience au travers d'exercices pratiques combien la façon de communiquer façonne la réalité et celle des autres de façon positive ou négative.
- d'étendre ses capacités d'écoute. *Les résultats croissent exponentiellement avec la qualité de l'écoute. La technique d'écoute s'applique plus spécialement quand le problème appartient à l'autre, quand l'interlocuteur manifeste une non acceptation. Présentation des différents « Niveaux d'Ecoute » de Thomas Sweifel.*
- parler pour produire des résultats. *Les techniques d'expression s'appliquent notamment quand le problème nous appartient, lorsque nous ressentons des émotions négatives, et que le comportement de l'autre est vécu comme inacceptable.*

Présentation d'un modèle d'affirmation de soi



PUBLIC

Toute personne ou équipe désirant limiter les relations conflictuelles et gagner en aisance dans les situations difficiles

PEDAGOGIE

La COMMUNICATION !

Des outils pédagogiques ludiques compléteront les échanges de pratiques.

Exercices favorisant l'expression et le lien entre les participants. Ces exercices sont souvent ludiques et aident à la prise de conscience de ses propres perceptions et comportements.

Debriefing après chaque mise en situation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

