



"Communication-Equipe-Gestion des Conflits"

Comprendre, prévenir et gérer de façon professionnelle
les situations conflictuelles

Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. Les travailleurs sociaux qui accompagnent les personnes accueillies doivent faire face en permanence à bien des exigences qui génèrent des tensions : désaccords, divergences d'intérêts, agressivité, violences, affrontement de personnes, conflits... Cette formation permettra aux participants de mieux appréhender dans leur diversité les situations délicates et conflictuelles, et leur apportera des moyens concrets pour prévenir ces situations, pour mieux y faire face, et pour développer leurs capacités à trouver des solutions satisfaisantes pour tous.

Objectifs de la formation

Donner aux participants les méthodes et techniques pour comprendre, prévenir et gérer de manière respectueuse et constructive les situations conflictuelles avec les personnes accueillies et leurs proches :

- ◆ Repérer les facteurs menant aux conflits et distinguer la nature des différents types de conflits
- ◆ Développer sa capacité à mettre en œuvre une attitude constructive pour faire face aux situations conflictuelles et les résoudre.
- ◆ Développer la notion de travail en équipe
- ◆ Comprendre l'importance des émotions, chez soi et chez l'autre, en situation difficile.
- ◆ Expérimenter des attitudes et des techniques permettant de gérer plus efficacement des situations vécues comme difficiles ou problématiques, basées sur l'agressivité ou le conflit.

Personnes concernées :

Tout acteur du secteur Social et Médico-social : TS, assistants familiaux, cadres...

Prérequis : aucun

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous consulter

Modalités d'évaluation initiale

Tour de table en début de session (connaissances et besoins)

Questionnaire à choix multiple (évaluation des connaissances)

Méthodes pédagogiques :

- Réflexion collective et échange d'expériences. Apports théoriques ponctuels.
- Exercices d'entraînement, mises en situation, jeux de rôles.
- Utilisation ponctuelle de la vidéo
- Document de stage remis à chaque participant.

Modalités d'évaluation finale

- Evaluation de stage (enquête de satisfaction) demandée à chaque participant
- Evaluation des acquis par test QCM à l'issue de la formation
- Attestation de stage (certificat de réalisation) remise à chaque stagiaire

Organisation :

Durée : 4 jours, en 2 modules (2 j + 2j), soit 28h de formation

Groupe de 6 à 12 stagiaires

Coût: 1 200 Euros par jour (Sans Supplément de Taxe) + frais hébergement formateur

Formation dispensée en vos locaux partout en France.

CONTENU

Les différents types de Conflits :

Sources d'enrichissement ou sources de blocage ? Typologie des situations conflictuelles : confrontations de points de vue, affrontements de personnes, affrontements de rôles, résistance au changement, problèmes organisationnels, etc....

L'origine des conflits :

Les comportements générateurs de conflits interpersonnels. Les causes organisationnelles. Les moyens de prévenir chaque type de conflit. Les évolutions possibles des conflits : résolution positive, dégénérescence, évolution vers un conflit d'un autre type.

Les fondamentaux de la communication (rappels) :

La nécessité de comprendre avant de répondre. Le "code" et le "message". L'importance de la relation. Le verbal et le non verbal. L'interaction dans la communication : complémentarité et symétrie. Approche systémique de la communication. Le pouvoir d'influence. Prise de conscience de la complémentarité des rôles et de l'interdépendance des comportements.

La négociation constructive :

Compromis, concessions et consensus. Coopération ou compétition? Primauté des objectifs individuels ou de l'objectif commun? Recours à la force, à l'autorité statutaire, à la pression du nombre, ou recours à la communication et au "pouvoir d'influence" ? Resituer la négociation et la décision collective comme une étape pour mieux agir : les bénéfices d'une décision "gagnant/gagnant". Les étapes de la négociation constructive.

Méthodologie de résolution de conflits :

Les différentes étapes à respecter. De l'expression approfondie des positions personnelles à la solution acceptée en commun. Aller vers une solution « Gagnant/Gagnant ». L'intervention en tant que « tiers médiateur » dans un conflit entre plusieurs personnes. Les priorités à respecter. L'importance du « nous ». Gérer l'après-conflit : éviter le syndrome « Traité de Versailles ».

La gestion des émotions :

Le fonctionnement des émotions et leur rôle : peur, colère, tristesse, joie, etc. Distinguer sentiments et opinions. Comment mieux maîtriser ses propres émotions (travail sur l'attitude, la respiration, la parole, etc.) et comment aider l'interlocuteur à mieux maîtriser ses émotions.

L'agressivité

Les attitudes et comportements qui peuvent conduire à l'agressivité. Les attitudes verbales et non verbales. Prise de conscience de son propre potentiel agressif. Quel est le "message" du comportement agressif de l'autre. Apprendre à "décoder", derrière les exigences et les comportements, les émotions, les besoins et les demandes. Les mécanismes de l'escalade: comment les identifier et les désamorcer.

Développement des compétences nécessaires dans des situations de tension, de conflit, d'agressivité

L'écoute active, la clarté de l'expression, l'assertivité (ou Affirmation de Soi), l'attitude face à l'adversité, la capacité de synthèse, la capacité à préserver une bonne qualité relationnelle avec ses

"partenaires-rivaux", faire du temps son allié, gérer les tensions internes et externes, savoir dire "non", résister à la pression, désamorcer une escalade verbale, savoir conclure, etc.

Le groupe et l'individu :

Notions de base sur l'interactivité au sein d'un groupe ; les places et rôles de chacun. Les rapports de pouvoir, rapports de force, alliances et compromis. Le triangle de Karpman (victime, sauveur, persécuteur).

L'« esprit » de l'équipe :

Faire équipe, c'est partager des valeurs : différencier les valeurs de l'équipe, communes à tous ses membres, des valeurs individuelles portées par chacun. Reconnaître ses missions, ses rôles et sa place en délimitant des qualifications et une fonction spécifique au sein de l'équipe. La responsabilité de chacun dans l'exécution de ses tâches. Identifier les frontières d'intervention de chacun et les interactions inhérentes à l'organisation de l'équipe, à travers l'organigramme de la structure.

Le « corps » de l'équipe :

La solidarité, la solidité des liens entre les membres. Confiance et trahisons. L'équipe dans ses relations avec l'extérieur. Image, place dans la structure, force et faiblesses.

L'efficacité de la communication.

➤ **Les "outils" relationnels.**

- Maîtrise des éléments non verbaux qui déterminent la relation : la voix, le regard, les gestes, l'attitude corporelle, les comportements, la gestion de l'espace, etc.
- Synchronisation et désynchronisation.

➤ **Les "outils" de la compréhension.**

- Développement des capacités à se mettre à la place de l'autre pour mieux comprendre son "point de vue".
- Derrière les questions et les comportements, entraînement à détecter les besoins et les demandes.
- Savoir poser les bonnes questions pour obtenir les informations nécessaires.

➤ **Les "outils" de l'expression.**

- Les moyens de délivrer des informations claires, précises, concises, et de s'assurer de leur compréhension.
- Le choix d'un "code" approprié, ou la nécessité de communiquer "sur mesure".
- L'art de combiner l'argumentation rationnelle et l'illustration métaphorique, l'auditif et le visuel.