

Gérer les conflits quotidiens

Public concerné :

Tout personnel potentiellement confronté à des situations conflictuelles.

Objectifs :

Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour mieux les appréhender.

Adapter sa communication dans le cadre de situation conflictuelle.

Accueillir, accepter les conflits de toute nature de façon à développer un esprit critique.

Dialoguer avec des individus agressifs et identifier des solutions constructives.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Le conflit et ses mécanismes.

Introduction à la gestion de conflit :

- ▶ Le facteur stress dans le cadre d'une situation conflictuelle :
 - Le stress positif et le stress négatif.
 - Qu'est-ce que le stress endogène ?
 - Vivre l'agression verbale comme un challenge.
- ▶ Le fonctionnement de la colère :
 - Aborder la colère comme une émotion maîtrisable.
 - Contenir ou laisser exploser sa colère, quelle alternative ?
- ▶ Le fonctionnement de nos trois cerveaux, ou le fonctionnement de l'Homme face aux conflits.

La graduation des conflits :

- ▶ Identifier les différentes phases d'un conflit, du simple désaccord à l'agression physique.
- ▶ La notion du rapport dominant / dominé.
- ▶ La structure hiérarchique des conflits : faire la distinction entre problème, tension, crise et conflit.

Le triangle de Karpman dans la gestion des conflits

- ▶ Phase Sauveteur - Phase Victime - Phase Persécuteur
- ▶ Comment aborder un conflit sans rentrer dans le triangle ?
- ▶ Le Trois P du Triangle.

Journée 2 : Communiquer et construire la relation.

Construire ensemble un dialogue positif et constructif :

- ▶ Le principe de l'argumentation et des objections.
- ▶ La notion de faits, opinions et sentiments.
- ▶ Savoir prendre du recul pour mieux gérer son stress.
- ▶ La Méthode du DESC à notre service.

Les outils de la communication :

- ▶ Savoir communiquer avec assertivité
 - Attaque, fuite, manipulation et assertivité.
 - La congruence verbale.
- ▶ Savoir faire preuve d'empathie pour mieux communiquer
 - Définition de l'empathie et de la sympathie.
 - Faire la distinction entre apathie, antipathie, sympathie et empathie.
- ▶ Maîtriser l'écoute active et intégrer l'écoute passive
 - L'écoute au sens large dans la communication.
 - Le principe de la reformulation.
 - Le questionnement constructif et objectif.
- ▶ La communication non verbale : Le langage du corps.
- ▶ Comprendre et intégrer la notion de proxémie :
 - La congruence non verbale.
 - La dissonance cognitive.
 - La synchronisation au service de la communication.

Méthodes d'intervention :

Réactualisations des connaissances théoriques des mécanismes du conflit.

Découverte et analyse des jeux conflictuels et des relations avec son type de personnalité.

Mise en situation pour apprendre à mieux gérer ses conflits.

Test de personnalités.

Gérer les conflits quotidiens