

La Communication et la Gestion des Conflits

**Mieux communiquer, et gérer les situations conflictuelles de
façon 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...

Très souvent cela vient d'une communication perfectible, et/ou d'une dynamique d'équipe qui a besoin d'être développée et mieux comprise.

Cette formation permettra aux participants de mieux appréhender dans leur diversité les situations délicates et conflictuelles, et leur apportera des moyens concrets de communication et une connaissance du travail en équipe pluridisciplinaire pour prévenir ces situations, pour mieux y faire face, et pour développer leurs capacités à trouver des solutions satisfaisantes pour tous.

Objectifs

- Découvrir, ou redécouvrir, les bases de la communication orale
- Maîtriser quelques outils d'expression orale et d'écoute
- Repérer les facteurs menant aux conflits et distinguer la nature des différents types de conflits
- Comprendre la répartition des tâches par rapport à la réalité du terrain. Quel équilibre entre l'intérêt des usagers et le confort des salariés ?
- Déceler les mécanismes liés à l'apparition des conflits, à leur développement.
- Développer sa capacité à mettre en œuvre une attitude constructive pour faire face aux situations conflictuelles et les résoudre.
- 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 le personnel du secteur Social et Médico-social
- Prérequis : aucun

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous consulter

Modalités d'évaluation initiales

- Tour de table en début de session (connaissances et besoins)
- Questionnaire à choix multiple (évaluation des connaissances)
- Autoévaluation

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

Organisation

Durée : 3 jours consécutifs, soit 21h de formation

Groupe de 6 à 12 stagiaires

Satisfaction : 100% sur 207 participants

Formation dispensée en vos locaux partout en France.

Coût

1.200 € par jour de formation + frais d'hébergement du formateur le cas échéant

Il comprend :

- La conception,
- La préparation,
- L'animation des journées de formation
- La conception et le tirage des documents nécessaires à l'action, y compris les documents de stage remis à chaque participant.

Programme détaillé des sujets étudiés

L'efficacité de la communication.

- Les bases de la communication interpersonnelle. Il existe des niveaux dans la communication : "code" et "message". Le schéma de la communication. Communiquer, ce n'est pas simplement échanger des informations, c'est d'abord entrer en relation. Mise en évidence de la dimension interactionnelle de la communication. Les deux dimensions de la communication : le verbal et le non verbal. Les atouts et les handicaps respectifs de la communication orale et de la communication écrite.

➤ **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.
- Comprendre les attentes et les besoins des autres.

➤ **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.

Les situations conflictuelles : causes, conséquences, résolution

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.

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.