

# GERER LES TENSIONS ET LES CONFLITS



SAVOIR INSTAURER UN CLIMAT DE DIALOGUE ET S’AFFIRMER POSITIVEMENT

## Personnes concernées

Tout professionnel confronté à des situations de tension ou de conflit, dans le cadre de son équipe pluridisciplinaire ou de ses relations avec ses divers interlocuteurs (patients, résidents, accompagnants, etc.).

## Objectifs

- désamorcer les situations de crise
- garder son self-control face à des comportements agressifs
- dédramatiser et réduire son implication individuelle
- oser s’affirmer dans un conflit, tout en respectant les autres
- traiter les désaccords
- anticiper et éviter que les tensions ou les malentendus ne dégénèrent en conflits

## Méthodes d’intervention

- prise en compte des attentes de chaque participant par un questionnaire rempli en amont de la formation
- analyse et résolution de situations dans lesquelles les participants ont rencontré des difficultés, notamment à travers la théorie des Jeux Psychologiques de Berne
- mises en situation
- apports d’outils et de méthodes immédiatement applicables
- pistes d’action, conseils et recommandations individuels pour permettre à chacun de construire ses nouvelles compétences
- élaboration de contrats personnels d’évolution

**DUREE SOUHAITEE** : 4 jours en discontinu

## Points clefs

- **REPERER LES CONFLITS ET IDENTIFIER LEURS SOURCES**
  - différencier les désaccords portant sur l’organisation et les conflits relationnels
  - mesurer l’importance des désaccords non traités et des non-dits
  - connaître les attitudes qui déclenchent le conflit
- **MIEUX SE CONNAITRE DANS UNE SITUATION CONFLICTUELLE**
  - comprendre les mécanismes de la communication et les enjeux dans la relation
  - établir le diagnostic de son propre comportement
- **ANALYSER LES CONFLITS ET LES DESAMORCER**
  - identifier les Jeux Psychologiques
  - repérer les 6 séquences habituelles du conflit et apprendre à les désamorcer
  - connaître les comportements manipulateurs à éviter
  - repérer les attitudes qui renforcent le conflit
  - identifier et prendre en compte ses émotions pour mieux les gérer
- **ETABLIR LES BASES D’UNE COMMUNICATION SAINE**
  - pratiquer l’écoute active et savoir remonter aux besoins
  - encourager l’expression des désaccords
  - exprimer de façon positive une critique (la méthode DESC de Bower)
  - répondre à un reproche sans agressivité
  - dire non de façon positive
- **S’APPROPRIER LES OUTILS DE RESOLUTION DES CONFLITS**
  - adopter une démarche de résolution des problèmes
  - confronter l’autre en choisissant le canal approprié
  - apprendre à négocier gagnant / gagnant



**Claudine Heslouin Consultants**

16 rue Boileau - 92120 Montrouge - Tél. 01 42 53 82 36 - Fax. 01 42 53 63 02

e-mail : chc.consultants@gmail.com / site : www.ch-consultants.com