

Savoir gérer les conflits dans son équipe

2 jours – 14 heures**Objectifs :**

- Distinguer les concepts : conflit, agressivité, violence
- Comprendre les enjeux du conflit
- Connaître les mécanismes émotionnels de situations d'affrontement
- Faire face à des situations d'énerverment et de dispute : savoir apaiser, stopper
- Communiquer de manière constructive
- Gérer des conflits dans la durée : appliquer le cadre, mettre des limites, rétablir le dialogue
- Repérer les enjeux des fonctionnements d'équipe pour une prévention efficace des conflits
- Savoir reconnaître et prévenir le harcèlement moral

Public visé – Pré requis :

- Pas de pré requis
- Toute personne souhaitant aborder sereinement les situations conflictuelles

Type d'action :

- Acquisition et perfectionnement des compétences

+ Pédagogie :

- Echanges d'expérience et de pratiques professionnelles
- Mise en situation, exercices
- Analyse, études de cas
- Apports théoriques
- Supports pédagogiques
- Bibliographie

Les concepts

- ✓ Conflit,
- ✓ Agressivité
- ✓ Violence

Analyser les différents aspects du conflit

- ✓ Quels mots choisir pour se défendre, pour dialoguer ?
- ✓ La négociation raisonnée
- ✓ L'écoute active
- ✓ Comprendre et apaiser les émotions

Le cadre

- ✓ les règles
- ✓ Les contrats
- ✓ La loi
- ⇒ comment les faire respecter

Comprendre la dynamique de l'affrontement, de la dispute

- ✓ les processus émotionnels

Intervenir dans des situations d'énerverment et de dispute

- ✓ Arrêter la surenchère
- ✓ Limiter les dégâts
- ✓ Sécuriser
- ✓ Apaiser

Prévenir les conflits destructeurs

- ✓ Clarifier le rôle du responsable, la place de chacun, les règles de fonctionnement
- ✓ Etablir des relations saines
- ✓ Instaurer une culture de respect mutuel, de responsabilisation, de complémentarité, de coopération
- ✓ Prévenir le harcèlement moral