

Gestion de conflit et communication efficace

Envisager le conflit de façon constructive au service de la relation et du collectif

Introduction

Le conflit est présent dans les organisations, comme ailleurs. Il fait partie intégrante du comportement humain. Mieux vaut, dès lors, l'accueillir plutôt que le subir, le prévenir au lieu de le guérir.

Comment transformer sa perception du conflit et le voir comme une opportunité pour évoluer, identifier un dysfonctionnement et se mobiliser ensemble pour y apporter une solution ?

Objectifs de la formation

Cette formation vous invite à explorer les mécanismes et comportements en jeu. Elle vise à acquérir une méthode d'analyse et des outils de communication efficient afin de mieux anticiper et gérer les situations conflictuelles.

Programme détaillé

La formation s'appuie sur différentes approches et grilles de lecture, principalement : le modèle d'Ardoino, l'analyse transactionnelle, l'écoute active et la Communication Non Violente.

Compétences acquises

Au sortir de la formation, les participants auront appris à :

- décoder le conflit : l'origine, les causes, les enjeux, le niveau et l'étape où il se situe ;
- mieux se connaître et identifier son propre style face aux situations conflictuelles ;
- développez une écoute active, neutre et bienveillante ;
- conscientiser et reconnaître les besoins, valeurs et émotions en jeu dans un conflit ;

- désamorcer les tensions avant que les conflits interpersonnels n'éclatent ;
- s'approprier des outils pour passer du conflit à la compréhension en ré instaurant la relation ;
- développer ses compétences pour agir en adoptant un comportement constructif (s'exprimer dans le respect de soi et de l'autre).

Méthodologie pédagogique

La formation alterne des apports théoriques, la réflexion personnelle, les échanges avec le groupe, les exercices d'intégration pratiques et les mises en situation.

Le contenu se montrera flexible afin de répondre aux besoins spécifiques exprimés par les participants. Les participants travailleront sur des exemples concrets et situations de terrain, de manière individuelle, en sous-groupe ou en groupe.

Des notes et schémas seront remis aux participants.

Votre formatrice: Sophie Devuyst

- Formatrice en communication et relations humaines auprès d'organismes comme la Ligue de l'Enseignement et de l'Education permanente, l'A.P.E.F., l'IHECS Academy, l'ESCEDI-ISALT, Bruxelles Formation, diverses Missions locales et des CPAS.
- Superviseuse de professionnels de la relation d'aide: travailleurs sociaux, formateurs, conseillers d'orientation...
- Psychothérapeute (accompagnement individuel et en ateliers de groupe): dépression, burn out, stress, anxiété, deuil, crises de vie, difficultés relationnelles, développement personnel, estime de soi, etc.

Tarif

800 euros la journée + frais de déplacement