

Durée
2 jours / 14 heures

Dates
18>19/11/2027

savoir négocier et gérer des conflits

Si les conflits font partie intégrante de toute relation professionnelle, différentes techniques et approches peuvent aider à les gérer sinon à les prévenir. C'est tout l'enjeu de cette formation de 2 jours qui croise conseils, partages d'expériences, apports théoriques et mises en situation.

Intervenant·e

Jenny VACAS

Formatrice consultante en relations
humaines

objectifs

- Apprendre à connaître, repérer les conflits
- Trouver des solutions face aux situations conflictuelles
- Développer sa créativité pour résoudre les problèmes
- Savoir utiliser une communication de qualité dans les situations conflictuelles et face à l'agressivité

public

Tout·e professionnel·le de santé au travail : médecin du travail, collaborateur·rice médecin, interne en médecine du travail, IPRP, infirmier·ère de santé au travail, technicien·ne, conseiller·ère de prévention/assistant·e santé-travail...

prérequis

Exercer en santé au travail

méthode pédagogique

- Apports théoriques en vue de l'acquisition et de l'utilisation d'un langage commun
- Pédagogie active s'appuyant sur l'expérience et les besoins de formation des stagiaires
- Utilisation de l'Analyse Transactionnelle, Programmation Neurolinguistique, Gestalt, Gordon

évaluation

- Exercices individuels, de groupe, sous-groupes et tests (évaluations intermédiaires et finales) permettant la mise en œuvre de la démarche et des outils utilisés
- Appréciation du stage par auto-questionnaire

programme

- Définition du conflit : définition et courbe de vie du conflit, les différents types de conflits, nature et niveau, les étapes d'un conflit, les causes des conflits : les différences d'opinions, de valeurs, de goûts, de vision de la réalité...
- Comment gérer un conflit : les conditions préalables, les règles pour maintenir un conflit sain, la connaissance du problème : l'objet du conflit, aller de l'état présent à l'état désiré en utilisant la méthodologie
- Mises en situation : expérimentation de situations réelles, analyse des causes, recherche d'options pour résoudre la situation
- Les outils de la gestion de conflits : les jeux psychologiques, la négociation gagnant-gagnant, l'écoute, la reformulation, utiliser la créativité pour trouver des solutions, adapter sa voix : modulation, rythme, hauteur de ton
- Mises en situation : vérification de l'efficacité des situations vues avant les outils, analyse de l'adéquation des outils
- Comment prévenir les conflits : conseils pour éviter les conflits