

# Communication bien-traitante et gestion des situations conflictuelles

## Présentation

Ecouter et comprendre l'autre, pour établir une communication claire, cohérente et constructive. Telles sont les clés pour améliorer les relations interpersonnelles, que ce soit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou une personne accompagnée.

Au sein d'un Atelier chantier d'insertion (ACI), où la multitude de sollicitations et d'interlocuteurs peut générer des situations de tension, voire de conflits, il est nécessaire d'instaurer un mode de communication efficace et respectueux. Pour cela, tout membre d'une équipe a besoin de prendre du recul et de comprendre son propre fonctionnement.

Cette formation permet de dépasser les attitudes potentiellement sources de conflit et de renforcer ses capacités de communication pour établir et entretenir des relations professionnelles et personnelles positives.

## Objectifs

- Repérer les pièges, freins et résistances qui parasitent les relations humaines au travail.
- Apprendre à écouter sans s'effacer, s'exprimer sans agresser, s'affirmer sans s'imposer.
- Identifier les mécanismes à l'origine des conflits interpersonnels pour agir en prévention.
- Gérer les situations de conflits, par un processus de résolution constructif et coopératif.

## Programme

### Partie 1

- Principe de la communication efficace non violente, et son application en prévention des difficultés de collaboration et des risques psychosociaux .
- L'écoute active et l'empathie non complaisante\*2, favorisant l'expression.
- Repères sur les émotions, les dysfonctionnements liés au stress et les mécanismes des conflits.
- L'affirmation de soi : savoir se positionner et se faire respecter sans recours au pouvoir.

### Partie 2

- Processus de résolution des conflits :
  - dépasser les tensions ;
  - identifier les besoins ;
  - construire des solutions négociées.
- Déterminer une démarche de communication adaptée aux personnes concernées, en fonction de la situation vécue et de l'objectif visé.

## Méthodes

Chaque jour de travail est organisé de façon à permettre des mises en situation (exercices, débats, études de cas personnel avec simulation, etc.). Les méthodes allieront apports théoriques et techniques, échanges, exercices et entraînement, pour permettre une dynamique de progression, dans un climat de réussite.

### Public

Toute personne amenée à entretenir des relations avec d'autres personnes : dirigeant-e-s, accompagnateur-trice socioprofessionnel-le-s, encadrant-e-s, etc.

Groupe de 5 à 12 personnes

### Prérequis

Pas de prérequis



### Intervenants

Véronique Andres, Formatrice en efficacité relationnelle, pédagogique et managériale

### Dates

14 - 15 mai 2020

### Lieu

Maison Cocagne - 91 430 Vauhallan  
Session en région : nous consulter

### Durée

2 jours (14 heures)



### Prix

Adhérents Réseau Cocagne :

**480 € par personne**

Forfait hébergement et repas à Vauhallan :110 €

Non adhérents :

**620 € par personne**

Forfait hébergement et repas: nous consulter