

# PREVENTION DE LA GESTION DES CONFLITS : COMMUNICATION ADAPTEE

Les problèmes de conflit au travail affectent de nombreuses entreprises et nuisent aux salariés qui en sont victimes ainsi qu'aux entreprises. L'arrêté du 23 juillet 2010 étend les dispositions de l'accord national interprofessionnel du 26 mars 2010 sur la violence au travail. L'accord indique qu'aucun salarié ne doit subir des agissements de conflit dans le cadre de son travail.

## FORMATION EN PRESENTIEL

\* Module disponible en e-learning – blended learning

### Public

- ✓ Tout public

### Généralités

Cette formation a pour objectif de modéliser différents aspects du processus de communication.

Cela permet d'affiner sa communication afin de prévenir ou d'accompagner les comportements inadaptés (fuite, agressivité, violence, etc) de l'interlocuteur.

Elle permet d'adapter sa posture professionnelle dans les contextes difficiles à travers une analyse des structures de la communication humaine.

Pour cela nous nous appuyerons sur diverses théories de la communication notamment issues de l'école de Palo Alto, de la Sémantique générale, de la programmation neurolinguistique et de l'analyse transactionnelle.

### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le participant sera capable :

- ✓ de mettre en place une communication positive ;
- ✓ d'identifier au moins 3 types de dysfonctionnements dans le processus de communication et pourra s'y adapter ;
- ✓ d'accompagner un interlocuteur opposant ou violent, dans son contexte professionnel en respectant les règles de bonnes pratiques, montrant ainsi son savoir-faire dans l'utilisation de ces processus de communication.

Prérequis : Aucun

### Accessibilité de la formation aux personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Nous contacter pour les modalités organisationnelles à adapter au handicap.

Durée : 5 jours : 35 heures

Tarif \*Nous consulter

## PROGRAMME

### JOUR 1

Présentation des participants et de leur(s) objectif(s) personnel(s) /Présentation du formateur, de la formation

#### La communication comme processus

- Langage verbal et non verbal
- La cybernétique et son implication
- Le concept linguistique de 'L'image du monde'
- Le processus 'évènement-interprétation-comportement'
- Le sens dans la communication

### JOUR 2

#### Les difficultés de communication

- Barrières de la langue (les différences de codages)
- Les problèmes physiologiques
- Les écarts sémantiques (les différences de représentations)
- La communication inefficace (absence du résultat recherché)
- Les difficultés relationnelles dans la communication

#### La communication efficace

- Utilisation stratégique de la négation
- La congruence
- L'adaptation au profil sensoriel
- Identifier l'image du monde de son interlocuteur
- La ratification et les liens
- Autres figures linguistiques particulières
- Le silence

### JOUR 3

#### L'agressivité

- Le comportement comme résultat de la perception et de l'interprétation
- La violence comme comportement naturel
- Les causes de l'agressivité
- L'observation et les signes précurseurs

#### Les recadrages

- Définition
- Les recadrages linguistiques
- Modifier l'image du monde d'un interlocuteur
- Exercices pratiques

### JOUR 4

#### Le modèle de l'analyse transactionnelle

- Structure de la personnalité et emploi du temps
- Les jeux psychologiques
- Le choix de la posture psychique.
- Exercices pratiques

### JOUR 5 :

Exercices pratiques et évaluation

## ORGANISATION

### ➤ Limite d'effectif

10 participants

### ➤ Moyens pédagogiques et techniques

Les méthodes pédagogiques utilisées sont affirmatives, démonstratives et actives. Les moyens sont les suivants : Exposés – Démonstrations – Simulations - Cas pratiques - Exercices

### ➤ Formateur

En vue de garantir des apprentissages adaptés, nos formateurs disposent de solides expériences métier attestées par notre service référent. Cette formation sera assurée par notre partenaire **Nicolas Clausse**, formateur et Président de la société **HYAKA Development**. Titulaire d'un diplôme d'Etat d'infirmier et d'un diplôme de cadre de santé paramédical, il a exercé plus de 10 ans au sein des hôpitaux publics. Il a notamment travaillé en secteur psychiatrique fermé pour adolescents comme infirmier, puis comme cadre de santé au sein de l'hôpital de jour et des CMP du pôle de pédopsychiatrie à Aulnay-sous-Bois.



### ➤ Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Attestation de formation délivrée si les compétences sont validées par le formateur.

**Support remis à chaque participant**