Programme de l'intervention

CONFERENCE : Gérer les conflits avec la communication bienveillante

Organisation

Durée : 1 heure

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout public

Description

Cette conférence interactive vous guidera vers une meilleure compréhension et gestion des conflits professionnels grâce aux principes de la communication bienveillante, transformant les désaccords en opportunités de renforcement des relations. Vous découvrirez des outils concrets pour désamorcer les tensions et favoriser un environnement de travail plus serein et productif.

Objectifs de la conférence :

- Comprendre les mécanismes des conflits et l'impact de la communication
- Acquérir des techniques de communication bienveillante pour prévenir et résoudre les désaccords
- Développer une posture constructive face aux situations conflictuelles

Déroulé de la conférence :

- **Accueil et introduction**
  - Présentation de la conférence et de ses objectifs
  - Brise-glace interactif : "Un mot pour décrire un conflit"
- **Comprendre le conflit : au-delà de l'affrontement**
  - Définition du conflit : types et sources courantes en milieu professionnel
  - Les mécanismes psychologiques du conflit : perceptions, émotions, besoins non satisfaits
  - L'impact de la communication sur l'escalade ou la résolution des conflits
- **Les piliers de la communication bienveillante**
  - Techniques d'écoute : reformulation, clarification, empathie
  - Les obstacles à l'écoute et comment les surmonter
  - Le modèle OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande)
  - Différencier faits et interprétations, sentiments et jugements
  - Formuler des demandes claires et réalisables
  - **L'écoute active : la clé de la compréhension**
  - **L'expression non-violente : formuler sans agresser**
- **Exercice pratique : Mises en situation et Quizz interactif**
  - Scénarios de conflits courants en service public/ESS
  - Application des techniques d'écoute active et d'expression non-violente
  - Quizz interactif sur les principes de la communication bienveillante

- **Désamorcer et résoudre : stratégies concrètes**
  - Gérer ses propres émotions face au conflit
  - Techniques de désescalade : la pause, le recadrage, la recherche de terrain d'entente
  - La médiation informelle : rôle et limites
- **Temps d'échange et questions-réponses**
  - Partage d'expériences et de bonnes pratiques
  - Réponses aux questions des participants
- **Synthèse et conclusion**
  - Récapitulatif des points clés
  - Appel à l'action : intégrer la communication bienveillante au quotidien

À la fin de cette conférence, vos agents sauront identifier les sources de conflit, utiliser l'écoute active et l'expression non-violente pour désamorcer les tensions, et adopter une approche collaborative pour trouver des solutions durables.

Modalités pédagogiques

Format d'animation : Présentiel

Moyens et supports pédagogiques

La conférence est conçue pour favoriser l'acquisition de connaissances et d'outils pratiques, grâce à une intervention experte adaptée au public, une animation interactive et à une présentation visuelle impactante.

Elle intègre des support multimédias (vidéos, infographies) et des outils d'interaction en temps réel. Elle propose un temps théorique avec un partage d'informations clés et scientifiques, un temps de mise en pratique d'outils validés et des échanges.