

Prévenir et traiter les conflits relationnels

Objectifs

- ✓ Identifier et comprendre les situations de tensions et d'agressivité pour mieux les prévenir
- ✓ Acquérir des savoir-faire comportementaux pour être à l'aise dans son poste
- ✓ Mieux communiquer avec sa hiérarchie sur ce sujet

Contenu

- ✓ Identification des points communs et similitudes des situations rapportées
 - Causes, contexte, éléments déclencheurs, variables personnelles, conséquences
 - Se positionner dans son rôle, ses missions et ses enjeux personnels
 - Mieux maîtriser la communication en contexte hostile
- ✓ Reconnaître et gérer les émotions dans les moments stressants
- ✓ La logique de l'escalade et ses différents stades
 - Adopter les attitudes permettant de désamorcer un conflit
 - La place du ressenti et du non-verbal dans le processus
 - Comprendre et savoir utiliser à bon escient son système émotionnel
 - Savoir maintenir, de manière adaptée, la relation et le dialogue
- ✓ Savoir nommer et qualifier les comportements et leurs éventuelles conséquences
- ✓ Des outils-clé de la communication : « écoute-active » et « affirmation de soi »
 - Définition, principes et objectifs
 - Techniques et conditions de mise en œuvre
 - Exercices d'intégration
- ✓ Le rôle de la hiérarchie, l'étendue et les limites de responsabilité

Dates et lieu

- ✓ 13-14 mai et 3 juin 2019 à Niort

Intervenant

- ✓ Pascale HAUET ou Guy MELCHIOR



Social
médico social



Habitat
social



Entreprise
privée



Service
public