



## GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Durée / 2 Jours

Page 1 / 1

**Public concerné**

Tous les professionnels travaillant dans une structure de soins

**Apports pédagogiques et théoriques**

Les stagiaires sont entraînés à des situations d'accueil et d'écoute par des mises en situations proches de leur réalité professionnelle.

La pédagogie interactive permet à chacun d'acquérir différents outils : outils de posture (être écoutant), outils de relation (techniques d'écoute), outils de processus (maintenir l'expression), outils techniques (à visée de résultats opérationnels)

Les apports théoriques sur l'écoute permettent une culture commune et collective, qui consolide les acquisitions collectives sur la durée.

**Intra-entreprise :**

12 personnes max

**Intervenant :**

Notre Psychologue - Coach spécialisée dans la Médiation

**Notre intervenante**

- DUT carrières Sociales, Licence en Psychologie.
- Diplômée de l'Université d'Avignon : DUF de Formateur
- Formée à la Communication Relationnelle auprès de JACQUES SALOME.
- Cours Analyse Transactionnelle auprès de DANIEL CHERNET
- Formée au **Coaching et Master en PNL** auprès de GILLES ROY, Evolution et Synergie Avignon.
- Membre ICF (International Coaching Federation)

**Objectifs**

Augmenter leurs capacités relationnelles pour réduire les réactions d'agressivité des patients, désamorcer les tensions afin d'entrer en relation avec le Patient et/ou ses Accompagnants, se faire écouter et comprendre.

- ✓ Prendre la mesure de l'impact de la communication non-verbale
- ✓ Intégrer des techniques de communication non violentes pour traiter les problèmes ou désaccords avec les Patients et leurs Accompagnants de manière professionnelle
- ✓ Adapter son mode de communication aux personnalités difficiles
- ✓ Utiliser des outils de résolution de conflits
- ✓ Orienter les confrontations pour en tirer efficacité et progrès

**Programme pédagogique****Partie théorique**

- Le conflit : sa nature, son type, son rôle
  - Différence entre violence et agressivité
  - Les règles de conduite à respecter pour en minimiser les risques
  - Réguler son stress par la communication
  - Le processus d'un déroulement conflictuel
  - Les styles des différentes réponses possibles
  - Les 2 pistes de résolution : négociation et médiation
- **Etablir des relations interpersonnelles constructives, sans violence ni agressivité avec des interlocuteurs différents : patients, accompagnants, hiérarchie et collaborateurs.**
- Les 6 attitudes d'écoute de Porter et la reformulation
  - L'art des questions : les différents types de question et leur incidence sur l'expression de son interlocuteur
- **Répondre de façon assertive** pour enrichir le travail d'équipe auprès des différents interlocuteurs
- L'assertivité dans les états d'urgence, savoir réguler un échange
  - Recevoir et donner un feed-back négatif sans être irrité ou abattu

**Partie pratique**

- Exercices d'appropriation ludiques et inspirés de techniques théâtrales & de communication
- Mises en situation, autour de cas concrets inspirés de la réalité quotidienne des stagiaires
- Echanges entre les stagiaires et les formateurs
- Démonstrations de la formatrice