

Désamorcer les situations conflictuelles

Durée

- ❖ 2 jours (14 heures)

Public

- ❖ Toute personne exerçant dans le domaine de l'accompagnement socio-professionnel

Prérequis

- ❖ Aucun

Objectifs

- ❖ Identifier les différents types et niveaux de conflits
- ❖ Repérer ses réactions dans une situation conflictuelle
- ❖ Anticiper les tensions et situations délicates
- ❖ Acquérir les outils indispensables pour désamorcer les tensions

Programme

1. Mieux communiquer grâce à l'Analyse Transactionnelle

- ❖ Cartographier le psychisme humain : schémas inconscients, projections et mécanismes de défense
- ❖ Décoder la nature des relations interpersonnelles
- ❖ Détecter les jeux psychologiques
- ❖ Pratiquer la confrontation positive pour s'affirmer sans conflit

2. Repérer les différents types de conflits

- ❖ Identifier les différents types de conflits
- ❖ Evaluer les situations conflictuelles rencontrées

3. Identifier les interactions anti-relationnelles

- ❖ Reconnaître le système SAPPE (Sourd Aveugle Pervers Pernicieux Energétivore) pour détecter les violences relationnelles
- ❖ Reconnaître en soi les mécanismes générant les tensions
- ❖ Déceler les jeux psychologiques et savoir en sortir

4. Gérer les situations conflictuelles

- ❖ Aborder les situations conflictuelles grâce au "métamodèle"
- ❖ S'affirmer face à des interlocuteurs hostiles avec la méthode DESC
- ❖ Adopter une attitude d'ouverture et rétablir la confiance grâce à la communication non-violente

5. Prévenir les situations conflictuelles

- ❖ Prendre conscience de ses automatismes inconscients
- ❖ Questionner pour limiter les interprétations
- ❖ Savoir repérer le comportement conflictuel des autres

6. Evaluer les apports de la formation

- ❖ Identifier les apports de la formation : *ce que je retiens, ce que j'ai besoin d'approfondir, ce que je veux expérimenter*
- ❖ Evaluer la formation à chaud

Formation sur-mesure disponible à vos dates et pouvant être dispensée dans vos locaux

Tarif: me contacter pour recevoir un devis personnalisé

n.medeiros@ingenierie-et-formation.fr

Moyens pédagogiques et techniques :

- supports comprenant fiches théoriques et exercices pratiques ;
- à l'issue de la formation, évaluation de la formation « à chaud » remise aux participants dont les résultats sont analysés et conservés ;
- feuille d'émargement par demi-journée de présence ;
- attestation individuelle de fin de formation délivrée à tous les participants.
- une évaluation à froid est réalisée à 3 mois auprès des participants

Compétences de l'intervenante :

Nathalie Medeiros allie les compétences de 3 métiers : conseillère en insertion, formatrice-consultante en développement des compétences et coach certifiée. Cette triple alliance lui permet de répondre aux besoins concrets des professionnels de l'accompagnement à travers des formations adaptées et pertinentes.

Points forts de la formation :

- efficacité pédagogique grâce à la transposition des contenus aux situations de travail
- des exercices pratiques qui conjuguent plaisir et performance



Méthodes pédagogiques

- ❖ Approche centrée sur les situations professionnelles des participants
- ❖ Alternance d'apports théoriques et de mises en situation
- ❖ Pédagogie active contextualisée

Modalités

- ❖ En présentiel ou en classe virtuelle ou mixte

Modalités d'évaluation

Les acquis sont évalués tout au long de la formation à travers l'expérimentation des nouveaux outils