

PARTICIPANTS / PRE-REQUIS :

Professionnels en contact avec les usagers, clients, patients (Administration, monde de la santé, banque,...)

OBJECTIFS :

Certains professionnels sont confrontés à un contact permanent avec des usagers, clients ou patients. Ce contexte peut générer des situations difficiles engendrant de l'agressivité et de la violence. L'objectif de cette formation est de permettre aux professionnels confrontés à ce genre d'événements de comprendre les mécanismes d'une situation conflictuelle, de posséder des techniques pour diminuer les impacts émotionnels, de travailler sur les postures à adopter pour gérer et surtout prévenir ces situations.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Repérer les tensions et conflits existant dans la relation face à l'utilisateur/client pour savoir les désamorcer
- Transformer les situations conflictuelles en dialogue constructif
- Développer une communication bienveillante en toute situation
- Développer un climat de confiance et de compréhension mutuelle

DUREE ET LIEU :

3 jours soit 21 heures

Lieu d'animation : dans nos locaux IESI, sur site client ou à distance

METHODES :

Toutes les méthodes pédagogiques sont utilisées (Affirmative, Interrogative, Démonstrative et Applicative) pour mettre en place une interaction avec les participants et favoriser l'assimilation des notions.

VALIDATION :

QCM de validation finale

TYPE D'ACTION :

Acquisition et entretien de connaissances

DEROULE DE LA FORMATION :**Le conflit : Comprendre les origines et le fonctionnement**

- Définitions : conflit, tension, désaccord
- Identifier les différentes sources et causes de conflits
- Le processus d'un conflit

Identifier ses réactions aux conflits

- Découvrir les différentes manières de réagir face à un conflit
- Identifier et comprendre ses propres limites
- Identifier ce qui génère de la violence, ce qui facilite la communication

Techniques pour désamorcer les tensions et conflits

- Découvrir les principes de la CNV :
 - Girafe ou Chacal : 2 manières de penser et de s'exprimer
 - Identifier les étapes d'une communication non violente
 - Exprimer sa colère sans violence
 - Restaurer un dialogue constructif
- Découvrir les Accords Toltèques :
 - Connaître et rendre concret des principes universels et intemporels pour mieux vivre les situations conflictuelles
- Développer une attitude assertive dans les situations de blocage
 - Se positionner de façon assertive : ni hérisson / ni paillason
 - Développer son intelligence émotionnelle