



GESTION DES CONFLITS ET AFFIRMATION DE SOI

PUBLIC CONCERNE

Professionnels de santé

PRE REQUIS

Aucun

DELAI D'ACCES

Un mois avant le début de la formation

RESUME

Cette formation s'adresse aux infirmi(ers/ères) et autres praticiens de la santé.

Elle vous donnera de bonnes bases afin de faire face aux différents types de conflits au sein de votre activité.

Dans le cadre de celle-ci, le « terrain de jeu » est vaste et les occasions nombreuses de voir émerger des sources de conflit.

Avec le patient : le caractère de celui-ci, le type de relation nouée, ses pathologies, le temps dont on dispose, le type de communication verbale et non verbale établie et bien d'autres facteurs sont responsables de l'apparition d'un certain nombre de conflits.

La relation avec les familles, vos collègues associés, le personnel médical et paramédical, représentent également un « théâtre » d'intérêts, de valeurs et de modes de fonctionnement différents.

La connaissance des 3 types de stress et ses trois étapes sont ainsi la porte d'entrée dans ce « nouveau monde ».

Dès lors, il est essentiel de bien connaître les profils des personnes et les situations potentiellement « toxiques ». En effet, cette perception des différents portraits, alliée à la connaissance des étapes d'escalade et désescalade de tout conflit, permet d'acquérir au fil du temps, une forme de maîtrise de soi, afin de sortir « par le haut » de la plupart des situations à caractère conflictuel. Parfois, le conflit peut même apparaître comme une opportunité dans le développement de la relation.

Cette démarche est renforcée par une vraie confiance en soi (je suis capable de...), ainsi qu'une



estime de soi, les deux piliers de l'affirmation de soi. Cela nous autorisera à poser les bonnes bases d'un équilibre relationnel. Ce dernier est représenté par une communication assertive et non violente que nous apprendrons à modéliser. L'intelligence émotionnelle représente enfin ce qui va « souder » toutes ces qualités et en faire des ressources à long terme.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Découvrir l'importance de son état interne, celui de son interlocuteur
- Connaître l'origine des conflits, ses différentes composantes
- Identifier le type de personnalité de notre interlocuteur
- Faire la part du différend (objectif) et du conflit relationnel (subjectif)
- Connaître les éléments d'escalade et de désescalade d'un conflit
- Se représenter le conflit comme une opportunité, positiver
- Connaître la différence entre confiance et estime de soi
- Se sensibiliser à l'affirmation de soi : entre respect de soi et de l'Autre
- Se sensibiliser aux principes de la Communication Non Violente
- Reconnaître l'importance de l'Intelligence émotionnelle

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Apprendre à identifier ses émotions, celles de son interlocuteur
- Détecter ses émotions, les canaliser
- Apprendre à mieux observer ses réactions en situation de conflit
- Découvrir les « circuits » des émotions
- Maîtriser le lien entre Sentir/Penser/Agir
- Recentrer le débat, au départ, sur les faits, en cas de conflit
- Modéliser toujours le même « protocole » pour une sortie de conflit
- Maîtriser les étapes dans l'escalade d'un conflit
- Contrôler les étapes de la désescalade
- Acquérir une véritable affirmation de soi
- Développer son intelligence émotionnelle
- Maîtriser les bases de la CNV et de la communication assertive
- Renforcer la confiance en soi
- Stimuler l'estime de soi
- Cultiver l'Affirmation de soi



La spécificité de cette formation repose sur l'équilibre et l'alternance des apports pratiques et théoriques.

Identifier les signes de son stress, ses différents types et étapes est le point de départ d'une véritable évolution vertueuse afin d'appréhender tout conflit.

L'essentiel de celle-ci est axé sur le développement de son Intelligence Emotionnelle face au conflit : perception et gestion de ses émotions et savoir-faire relationnel en sont la « clé de voûte ». Ce sont des qualités développées par nos pratiques.

La connaissance des mécanismes de développement des conflits, ses ingrédients, ainsi que la connaissance des étapes de désescalade représentent le cœur de l'apport théorique.

On peut observer que les conséquences du manque de maîtrise des conflits qui apparaissent régulièrement s'avèrent souvent désastreuses pour les différentes parties.

L'objectif est donc double : renforcer ses compétences émotionnelles en situation de conflit, communiquer efficacement afin de trouver un consensus « gagnant/gagnant », seule issue « vertueuse » respectant les deux parties.

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ✓ Paper board
- ✓ Vidéoprojecteur
- ✓ Mobilier spécifique

METHODES PEGAGOGIQUES

Les exercices pratiques : Relaxation, respiration abdominale, imagerie mentale, prise de recul, décalage et humour, training autogène, communication non violente, communication assertive.

Pratique de l'intelligence Emotionnelle, les 5 axes : La Conscience de Soi, la maîtrise de Soi, la Motivation, l'Empathie, la Maitrise des relatons humaines

Des jeux de rôles animés par le formateur, mettant en scène des situations vécues, permettent d'échanger sur les différentes solutions à apporter.

Chaque apport théorique ou pratique donne lieu à une « respiration » sous forme de « feed back » des stagiaires.

L'analyse des situations donne lieu à l'émergence de solutions individuelles. Le brainstorming permet la créativité nécessaire pour faire émerger ces solutions.



INSTITUT DE FORMATION ELIXIR

Tél : 06 09 57 37 32

Organisme n° 73310739631 – Siret : 802 701 797 00028

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

FORMATEUR

Victor FERNANDES

- Formateur
- Coach
- Conférencier

NOMBRE DE PARTICIPANTS

14 au maximum

ACCESSIBILITE

Nos locaux sont accessibles aux personnes porteuses d'un handicap.
Veuillez nous contacter pour adapter le contenu et le déroulement de la formation.

DUREE ET HORAIRES

3 journées présentielles

De 9h à 12h30 et de 14h à 17h30

TARIF

735€/personne pour les 3 jours (repas de midi inclus)

PERSONNE A CONTACTER

Christel RICHARD - Responsable pédagogique

accueil@formationselixir.com

06 09 57 37 32