

# Désamorcer les conflits relationnels



Médecins  
Infirmier(e)s  
IPRP  
Assistants techniques  
Assistants médicaux  
Assistants sociaux

EN PRÉSENTIEL Réf. 12b104

14 h  
3.4 juin  
ou 28.29 novembre

€ 930 € HT - Repas inclus

## ANIMATION

Consultant(e)  
en management

## DÉROULEMENT

› 9h00-12h30 / 13h30-17h00

## SUIVI ET ÉVALUATION

- › Supports de cours inclus.
- › Tests de positionnement.
- › Évaluation des acquis : autoévaluations, quiz, analyses de cas, etc.
- › Évaluation à froid.

  
FORMATION EN SANTÉ AU TRAVAIL  
ISO 9001:2015  
Labellisation PMR

**À travers des exercices pratiques, l'intervenant(e), consultant(e) en management, donne aux stagiaires les moyens de trouver les réponses adaptées aux diverses situations de conflits en s'adaptant à son interlocuteur.**

## Prérequis

Exercer en SPST.

## Objectifs

- Analyser la mise en place des situations conflictuelles au travers de concepts clés de l'analyse transactionnelle (états du moi, positions de vie, jeux psychologiques...).
- Découvrir son mode relationnel privilégié.
- Trouver des réponses adaptées pour désamorcer les conflits relationnels dans différents cas du monde du travail.

## Programme

- S'approprier les positions de vie et le triangle dramatique (victime, sauveur, persécuteur).
- Découvrir les 3 états du moi et la mécanique des jeux psychologiques.
- Exercices pratiques.
  - › Savoir faire face à l'agression.
  - › Désarmer l'adversaire en douceur.
  - › Neutraliser les sous-entendus.
  - › S'adapter à son interlocuteur.
  - › Bien gérer l'ensemble de ses relations avec autrui.

## Modalités pédagogiques

- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et expérientielles.
- Étude de cas.
- Partage de pratique et mise en situation.
- Évaluation par quiz.