




Communication en situations de conflit ou de complexité relationnelle

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

EN PRÉSENTIEL Réf. 20b017

 **14 h**
8.9 février

 **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

Formation qui permet de s'approprier des techniques de communication et de faire face à des situations conflictuelles ou relationnelles complexes.

Prérequis

Exercer en SPST.

Objectifs

- Appréhender les différentes émotions et le schéma de relations entre émotions et sentiments pour renforcer son intelligence émotionnelle.
- Apprendre à réguler ses émotions en situation de complexité relationnelle et à retrouver sa capacité d'agir pour limiter le risque d'escalade.
- Identifier les facteurs susceptibles de complexifier les relations voire de générer de l'agressivité.
- Utiliser les techniques de communication permettant de fluidifier les échanges.

Programme

- Identifier ses émotions et celles de ses interlocuteurs en situation de complexité relationnelle voire de conflit.
- Acquérir les techniques de régulation pour retrouver la capacité d'agir sur la situation et éviter qu'elle ne se complexifie.
- Comprendre les causes d'un comportement agressif et adopter une démarche de pacification de la relation.
- Prendre la mesure des stressseurs internes et externes pouvant concourir à la dégradation d'une relation, agir pour les réduire.
- Prendre conscience du rôle de nos valeurs et de nos croyances pouvant induire un comportement inadapté en situation de complexité relationnelle.
- Qualifier le conflit.
- Faire émerger des solutions durables.
- Développer l'empathie, l'assertivité, l'écoute active et la communication positive.

Modalités pédagogiques

- Formation action favorisant les approches participatives, actives et expérientielles.
- Mises en situation.
- Échanges de pratique et analyse réflexive.
- Apports théoriques.