DAM CONSEILS
formation - évolution

Programme de formation

CONFLITS ENTRE MANAGERS ET SALARIES DANS LE TRAVAIL SOCIAL

OBJECTIFS

Différencier et analyser les différentes sources de conflits dans le travail social
Saisir les mécanismes de l'escalade du conflit
Savoir appréhender tout conflit pour en sortir

PROGRAMME

1. Comprendre et analyser les conflits

Différencier les différents types de conflits : interpersonnels, organisationnels, liés aux valeurs
Identifier les différentes sources des conflits dans le travail social
Identifier son propre style de gestion des conflits et de gestion du stress

2. Les attitudes face aux conflits

Les 5 attitudes face aux conflits
Auto-diagnostique : Identifier son propre style de communication et ses limites

3. Adopter la bonne posture professionnelle face au conflit

Communication verbale, paraverbale et non verbale
Développer son assertivité / relation gagnant-gagnant, avec les outils de l'Analyse transactionnelle
Les pièges à éviter - triangle dramatique
L'adaptation au point de vue de l'autre en exprimant le sien
Gérer ses émotions : méthodes et applications
Déterminer son programme « anti-stress »
Mise en situation

4. Dénouer les conflits par la communication non violente

Les outils de la CNV
Mise en situation

DAM CONSEILS
formation - évolution

PUBLIC CONCERNÉ
Tout salarié en charge du recrutement

PRE-REQUIS
aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES
Approche participative

Travail de groupe

Mise en situation

Support numérique transmis en fin de chaque session

MOYENS TECHNIQUES
Utilisation d'un ordinateur

NOMBRE DE STAGIAIRES
8 à 12 stagiaires maximum

INTERVENANT
Anne Marie DOMINGUEZ, coach certifiée et formatrice ou tout autre formateur de Dam Conseils.

DURÉE
14H

EVALUATION DES STAGIAIRES
Mises en situation et observation, questionnaire administré en début et fin de chaque temps de formation.

Certificat de formation
En fin de formation chaque participant se verra remettre une certificat de formation.