

## Gestion des conflits et situations critiques

### Description/Définition

Le conflit est indissociable de toute relation personnelle et professionnelle. Il vient nous interpeler dans nos peurs profondes de rejet et d'abandon. A cet effet, il appartient au praticien d'intégrer la perspective d'aller « avec » et non « contre » le conflit afin de ne pas risquer d'évoluer et de faire évoluer vers une situation critique.

### Prérequis /Public

Cette formation s'adresse à tout professionnel amené à savoir gérer l'intégralité des interactions avec ses clients, dans une perspective toujours win-win (gagnant-gagnant)

### Objectifs du cours

Ce premier cours a pour but d'amener le praticien à une conscience élargie de son mode de fonctionnement lors d'une relation thérapeutique conflictuelle, et de lui offrir les moyens de gérer la situation en préservant les personnes dans leur intégralité et leur intégrité. Également l'opportunité d'expérimenter en toute sécurité, lors de jeux de rôle, les phases du processus complet de gestion d'une relation conflictuelle.

### Contenu

- Identifier les différents types de conflits et de situations critiques
- Ce que le conflit révèle chez Moi et chez l'Autre
- Identifier les sources possibles de la création d'un conflit relationnel
- Identifier les besoins personnels en amont du conflit
- Etudier et expérimenter un protocole complet de désamorçage du conflit et de la situation critique.
- Communiquer et progresser dans une posture non-violente et constructive avec la CNV
- Réinterpréter le scénario dramatique et prenant conscience des auto-sabotages.
- Identifier les solutions et valider le suivi

### Durée

16 heures (2 jours)