Les métiers de l'orientation et de l'insertion : Module D
Gestion des conflits interpersonnels

Objectif : Disposer des critères pour repérer les sources de conflits. Décider et mettre en place des conditions objectives de résolution. Savoir sortir du conflit et reconstruire la relation en s'appuyant sur la confiance. Négocier avec intégrité.

PROGRAMME

UN OUTIL PEDAGOGIQUE ET MANAGERIAL - LA PNL : La PNL (Programmation Neuro-Linguistique) est une approche basée sur la cybernétique, la psychologie, la neurologie et la linguistique. Elle fut développée au début des années 70' par Richard Bandler, informaticien, et par John Grinder, linguiste, tous deux docteurs en psychologie diplômés de l'Université de Santa Cruz en Californie. Ces chercheurs ont créé une discipline ayant les mêmes racines philosophiques et scientifiques que les sciences cognitives, que le mouvement du potentiel humain et que la psychologie transpersonnelle. La PNL est devenue une discipline à part entière, s'intéressant exclusivement à l'étude du comportement humain. Elle cherche à comprendre l'humain dans son fonctionnement et son expérience subjective. La PNL souhaite découvrir comment on fait ce que l'on fait, ainsi qu'à maximiser notre potentiel. Elle cherche surtout à décoder notre expérience de vie afin de mieux percevoir la réalité qui nous entoure et ainsi profiter au maximum de ce que la vie a à nous offrir. Les mots clés de la PNL sont « apprendre », « ressource », « objectif », « ancrage », « expérience », « recadrage », « stratégie » et « résultat opérant ». **Pour ce faire, la PNL propose de** :

- Mieux se connaître, identifier ses points forts, ses axes de progression, en tenant compte du contexte environnemental qui nous est propre
- Mieux communiquer à propos de soi, en considérant les autres (cadre gagnant-gagnant)
- Comprendre les mécanismes d'encodage des problématiques afin d'en changer la perception, pour poser les corrections appropriées
- Participer à la création et à l'installation d'un mieux-être afin de développer nos ressources et savoirs-faire, en préservant la congruence.

À travers les années, la PNL a développé des outils, techniques et un esprit qui facilite la réalisation de nos objectifs personnels et professionnels. Elle est devenue la discipline de maximisation et de compréhension de l'expérience humaine, indissociable d'un management participatif réussi et d'un accompagnement éclairé à la performance des ressources humaines d'une entreprise.

Les techniques performantes de l'approche cognitiviste au service de la médiation, de l'orientation et de l'insertion. Les 4 modules du parcours assurent l'aisance et l'expertise des compétences nécessaires à la réussite dans ces métiers à dimension humaine.

- **Apprendre à anticiper les sources de frustration et démotivation**
- **Les pièges de la communication interpersonnelle : Distorsions, croyances, interprétations**
- **Les techniques de recadrage : outils de négociation - recadrages de sens, de contexte, d'objectif.**
- **Ecouter et accompagner le changement avec la technique du DESC (Décrire une situation, Exprimer les émotions, Suggérer le changement, analyser les Conséquences).**

Personnes concernées

Toute personne exerçant dans les secteurs de la médiation sociale, de l'orientation et du conseil en insertion.
Toute personne désirant apprendre à piloter sa communication dans une relation conflictuelle, écouter et comprendre les émotions, guider vers le changement.

Pré requis : aucun

PEDAGOGIE

Le Formateur

Coach comportementaliste
Consultante Formatrice

Méthode pédagogique

Séquence en alternance, projection d'un diaporama. Méthodologie, exercices en groupe et sous-groupes, supports d'application.

Intra entreprise
Lieu de formation : dans la ville de votre choix.

Inter entreprises
Tarif par personne

2 jours

1 150 €

Réf : RH080