

Gérer les échanges délicats et/ou tendus

Pilier de nos centres sociaux et espaces de vie sociale, l'accueil inconditionnel de tous et toutes demande des compétences relationnelles et de communication. Il est souvent difficile d'accueillir une situation de mécontentement, de détresse ou de colère, sans en être affecté.

L'objectif de cette formation est de permettre aux stagiaires de trouver un équilibre précieux à maintenir dans la durée qui permette d'accueillir et aider l'autre tout en se préservant.

Objectifs pédagogiques :

- Savoir désamorcer l'échange avec son interlocuteur lorsqu'il manifeste de l'impatience, de la colère ou toute forme de détresse psychologique.
- S'approprier des outils de communication efficaces pour les utiliser dans son contexte professionnel notamment lors de tensions.
- Prendre du recul et intégrer des clés pour se protéger dans la durée, particulièrement face à des personnes en souffrance.

Contenu de la formation :

Jour 1 et 2

- Partage d'expériences et de situations vécues
- La relation à soi
 - Gérer son stress
 - Ne pas se faire parasiter par les situations dramatiques
 - Se préserver
 - Savoir se ressourcer
- La relation à l'autre
 - Appréhender sereinement les situations de détresse, de colère, d'inquiétude, de tristesse de son interlocuteur
 - Outils et posture pour accueillir les émotions de son interlocuteur
 - Mise en pratique d'un processus efficace pour désamorcer la tension chez son interlocuteur (CNV)
 - Techniques pour mettre fin à l'échange
- Entretien des relations saines, avec soi et l'autre, même en contexte tendu
- S'exprimer et écouter activement
- Mise en pratique

Moyens pédagogiques :

Repères théoriques (dont CNV – Communication Non Violente)

Outillage concret et appropriation en cours de formation pour application dans sa pratique

Mise en situation (à partir de situations vécues)





Travaux individuels, en petits groupes et grand groupe

Évaluation de la formation :

L'évaluation des compétences acquises par chaque stagiaire se fera en cours ou en fin de formation, via une évaluation de la formatrice et une auto-évaluation des acquis de la formation.

N° Formation : 25CE11

Date(s), lieu(x), horaires et durée :

-  02 et 03 octobre 2025
-  9h30-17h30
-  2 jours
-  Au plus près des stagiaires

Public concerné :

- Bénévoles
- Salarié-e-s

Pré-requis :

Aucun

Tarifs :

Adhérents :

Bénévoles 70€ / Salarié-e-s 590€

Non-adhérents :

Bénévoles 130€ / Salarié-e-s 800€

Nombre de participants :

Minimum 8 / Maximum 12

Formatrice :

Carole Vinerier

Coach, formatrice et formatrice Softskills

Accessibilité :

Si vous êtes en situation de handicap et que vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour participer à la formation, merci de contacter Céline Cremades lors de votre demande d'inscription.

Inscriptions en ligne sur
formationpdl.centres-sociaux44.fr