

Gestion des conflits et de l'agressivité

2 jours
14 heures

RHDV290.pdf



loging-formation.com

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de prévenir et/ou gérer des situations conflictuelles internes et externes.

Participants

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et souhaitant améliorer ses relations de travail.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Identifier et analyser les différents conflits et tensions rencontrés par les participants

Conflits relationnels ou portant sur des principes ou des valeurs, sur des modalités, des désaccords/la structure/la personne...

Connaître les différents types de conflit et la méthodologie à développer

Les conflits larvés

Comment les détecter ?

Comment les gérer avant qu'ils ne dégénèrent ?

Les conflits ouverts

Comment aborder le problème avec les acteurs du conflit ?

Comment écouter la version de l'autre ou des autres et créer un climat positif ?

Gestion des conflits et de l'agressivité

2 jours
14 heures

RHDV290.pdf



loging-formation.com

Comment conduire la négociation et/ou la médiation ?

Comment préserver l'avenir des relations futures et construire des solutions «acceptables» par tous ?

Développer une attitude relationnelle constructive

Prendre du recul et dédramatiser

Savoir faire la part de l'émotif et des éléments rationnels du conflit

Limiter ses réactions inefficaces

Surmonter les a priori

Ecouter le grief

Gérer la situation avec les outils de «l'Assertiveness»

Utiliser une argumentation adaptée

Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

Savoir créer des ouvertures et préparer la suite