

Gestion des conflits et de l'agressivité

Référence : **RESCO385**

Durée : **2 jours (14 heures)**

Certification : **Aucune**

Connaissances préalables

- Aucun prérequis

Profil des stagiaires

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

Objectifs

- Être capable de prévenir et/ou gérer des situations conflictuelles internes et externes

Certification préparée

- Aucune

Méthodes pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions
- L'écoute active, la PNL, l'A.T. les jeux de rôles sont des outils utilisés au cours de cette formation

Formateur

- Consultant-formateur expert en Développement Personnel

Méthodes d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Contenu du cours

1. 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...

2. 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 couverts
- Comment aborder le problème avec les acteurs du conflit ?
- Comment écouter la version de l'autre ou des autres et créer un climat positif ?
- Comment conduire la négociation et/ou la médiation ?
- Comment préserver l'avenir des relations futures et construire des solutions acceptables par tous ?

3. Développer une attitude relationnelle constructive

- Prendre du recul et dédramatiser
- Savoir faire la part de l'émotif et des éléments relationnels du conflit
- Limiter ses réactions inefficaces
- Surmonter les a priori
- Écouter le grief
- Gérer la situation avec les outils de l'Assertivness
- Utiliser une argumentation adaptée
- Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive
- Savoir créer des ouvertures et préparer la suite

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:01.71.19.70.30) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.