

Gestion des conflits et de l'agressivité

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHDCP0228



adhara.fr

Objectifs

Apprendre et intégrer les techniques nécessaires à la prévention ou la gestion des situations conflictuelles internes et externes. Connaître les mécanismes de l'agressivité et de la violence. Pratiquer une communication assertive adaptée à la personnalité de son interlocuteur afin de canaliser et maintenir une relation positive. Se prémunir des effets négatifs des situations conflictuelles.

Participants

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et souhaitant améliorer ses conditions de travail ainsi que celles de ses collègues.

Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation.

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 œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré 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

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Identifier et analyser les différents conflits et tensions rencontrés

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

Gestion des conflits et de l'agressivité

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHDCP0228



adhara.fr

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 ?

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 assertivité

Utiliser une argumentation adaptée

Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

Savoir créer des ouvertures et préparer la suite