

GÉRER LES CONFLITS



présentiel



à distance



classe virtuelle



sur mesure



COMPÉTENCES ATTENDUES ET OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Définir les notions de conflit et d'agressivité
- Comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchants
- Adapter son attitude en vue de prévenir ou d'atténuer la situation conflictuelle ou agressive
- Adopter un comportement adapté aux situations agressives ou conflictuelles

1 JOUR
7 HEURES



PARTICIPANTS

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



ÉVALUATION

Mesurer et attester le degré de maîtrise des apprentissages.



VALIDATION

Attestation de l'organisme de formation

 **BUROSCOPE**



LES NOTIONS DE CONFLIT

- Agressivité, désaccord, tension, violence

LES DIFFÉRENTS PROCESSUS SUSCEPTIBLES DE GÉNÉRER DE L'AGRESSIVITÉ OU DES CONFLITS

- Les différents types de conflits
- Les situations et contextes rencontrés dans son environnement professionnel
- Identification et analyse

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR PRÉVENIR LES CONFLITS

- Les clefs de la communication bienveillante

LES COMPORTEMENTS À ADOPTER FACE AU CONFLIT

- Repérer les jeux psychologiques
- Mettre en application la communication bienveillante et adopter un comportement assertif
- Savoir s'affirmer et exprimer ses besoins sans animosité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mises en situation, éventuellement filmées et analysées en groupe
- Échanges à partir des situations rencontrées par les stagiaires
- Questionnaire en amont du stage

