

▶ Développement Personnel
 ▶ Formation Inter-entreprises



Gestion des conflits et de l'agressivité

2 jours
 [14 heures]
 DPCO385

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dpco385.aspx>

OBJECTIF

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

PUBLIC

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 et de confrontation d'expériences. Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprié méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la formation

Écoute active
 P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)
 Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus
 Télévision et caméra
 Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

CONTENU

- 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...

► Développement Personnel
► Formation Inter-entreprises



**Gestion des conflits et de
l'agressivité**

2
jours
[14 heures]
DPCO385



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dpco385.aspx>

▶ Développement Personnel
 ▶ Formation Inter-entreprises



Gestion des conflits et de l'agressivité

2 jours
 [14 heures]
 DPCO385

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dpco385.aspx>

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 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 ?

3 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