
Programme de Formation

Gestion des conflits et de l'agressivité

Organisation

Début :**Fin :****Durée : 14 heures****Mode d'organisation :** Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Toute personne travaillant en institution, amenée à gérer un conflit, confrontée à des situations conflictuelles dans son univers professionnel ou désireuse de s'améliorer dans sa démarche de communication et de mettre en place des principes de prévention.



Objectifs pédagogiques

- Intégrer les mécanismes du conflit et identifier les situations
- Proposer des comportements préventifs et mettre en œuvre des démarches de résolutions positives
- Reconnaître les signes avant-coureurs d'un conflit naissant dans une situation
- Mesurer l'impact de votre comportement sur l'autre en commentant son attitude
- Adapter votre communication pour prévenir les conflits en utilisant des techniques adaptées
- Associer et impliquer votre interlocuteur dans la résolution de conflits
- Conduire une négociation de sortie de conflit acceptable par tous
- Expérimenter une méthode simple de résolution de conflits.



Description

1. Les différents types de désaccords

- Les indicateurs de conflits
- Les conflits ouverts et fermés
- Typologie des rapports de force

2. La psychologie du conflit

- L'instauration du conflit
- Les facteurs du conflit : la peur, la force, l'équité
- Le centre du conflit
- La durée

3. Les causes de désaccords professionnels

- Les attitudes face au conflit
- Les comportements spontanés
- Repérer les jeux psychologiques pour mieux contourner
- Repérer ses préjugés et ses croyances
- Gérer ses émotions
- Mettre en place l'assertivité

4. Approche constructive de résolution des conflits



- La spirale de l'agressivité
- Les comportements efficaces et inefficaces
- La phrase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes
- La recherche des solutions, la phase des enjeux
- Savoir sortir des situations de blocage
- Les compromis gagnant-gagnant
- Le contrat commun et l'après conflit

5. L'arbitrage et la médiation

- Dépasionner les rapports
- Les six étapes de la médiation
- Repérer les véritables sources de conflits
- Mener une négociation entre deux parties
- La solution finale et le suivi

6. La prévention des conflits

- Savoir exprimer les désaccords
- Utiliser la communication en situation de conflit de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle
- Traiter les revendications et gérer les tensions
- Faire face aux tactiques et aux critiques
- Travailler avec une personne difficile
- Savoir dire "non"
- Mise en place d'un suivi de la solution de résolution du conflit
- Savoir tirer un enseignement de la situation afin de ne pas la reproduire



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

ateliers pratiques et exercices de mise en application



Moyens et supports pédagogiques

Un support de cours par stagiaire



Modalités d'évaluation et de suivi

Validation en cours de formation par des mises en situation

Informations sur l'admission



Informations sur la formation en présentielle

- **Lieu** : les stagiaires suivront la formation dans nos locaux (2 avenue Leonard de Vinci, 63000 Clermont- Ferrand
- **Horaires** : 9h -12 h 30// 13h 30- 17 h avec pauses.
- **Interactivité** : échanges directs avec le formateur, travaux pratiques, questions-réponses.
- **Supports** : documents papier ou numériques remis aux participants.
- **Matériel** : chaque stagiaire dispose d'un poste informatique.



Informations sur l'accessibilité

Etablissement ERP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap