



REFERENTIEL PEDAGOGIQUE

Gestion des conflits et de l'agressivité

Lieu	Sur votre site	Durée totale indicative	2 journée (14 heures)
-------------	----------------	--------------------------------	-----------------------

Public	<ul style="list-style-type: none"> • Tout public • 12 personnes maximum
---------------	---

OBJECTIFS	CONTENU
Identifier les signaux faibles d'une tension	<ul style="list-style-type: none"> • Etre attentif au langage corporel • Identifier les sentiments
Comprendre les différentes communications et identifier les blocages à une bonne compréhension de celle-ci	<ul style="list-style-type: none"> • L'impact de notre communication verbale, non verbale • L'influence des filtres dans notre communication • La reformulation pour éviter l'incompréhension
Connaître les lignes directives pour la résolution des conflits	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la situation • Les principales étapes de résolutions constructives des conflits • L'identification de la meilleure solution • Attitudes à adopter dans le conflit • Comment aborder les personnalités difficiles • Stratégies d'intervention en fonction des personnalités
Comment réagir à l'agression	<ul style="list-style-type: none"> • Dissocier la personne et le problème • Converser sur les intérêts en cause et non sur les positions • Ecouter le point de vue de l'autre
Gérer ses émotions	<ul style="list-style-type: none"> • Pratique de techniques respiratoires • Pratique de techniques relaxantes • Pratique de techniques de visualisations positives

METHODE PEDAGOGIQUE
<ul style="list-style-type: none"> • Apports théoriques • Mises en situation pratique sur site