

Gestion des situations agressives et conflictuelles

OBJECTIFS

- Connaître les fondements des conflits
- Identifier les différents types de conflits interpersonnels
- Savoir identifier les prémices d'un conflit pour le désamorcer à temps
- Savoir solutionner les conflits en cours
- Gérer ses émotions pour être capable d'agir
- S'affirmer en situation agressive
- Posséder des outils pour passer du conflit à la coopération

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices
- Mises en situation à partir d'études de cas
- Analyses des pratiques

PUBLIC

Tout public devant faire face à un rôle de médiateur.

DATES :
PARIS > 4-5 JUILLET 2012

DURÉE : 2 jours

TARIF : 1 020 euros HT

PROGRAMME

Les bonnes pratiques pour gérer un conflit

- Reconnaître sa propre agressivité et la signification de ses sentiments face au conflit
- Mieux gérer ses émotions et pratiquer la prise de distance
- La capacité à revenir aux faits (schéma de Ellis, stratégie rationnelle émotive)

S'exprimer avec les bons « filtres de communication »

- Pratiquer l'écoute active
- Questionner pour mieux comprendre
- Reformuler pour s'assurer d'être sur la même longueur d'ondes
- Donner son point de vue et faire part de ses émotions de façon positive et calme

Passer du conflit à la coopération

- Amorcer le dialogue et créer le rapport de confiance
- Utiliser les « positions perceptuelles » et définir les zones de négociation
- Être un spécialiste du « message Je »
- Changement de cadre
- Synchronisation et temps de parole
- Définition des règles du jeu
- Notion de gagnant/gagnant
- Recadrage