



Avantages Formation

GERER LES CONFLITS	Durée : 14 heures
---------------------------	--------------------------

Objectifs de la formation

Comprendre et analyser les éléments mis en oeuvre dans la gestion d'une situation conflictuelle.

Mettre en évidence les types de difficultés possibles et les moyens de remédiation.

Analyser les facteurs d'agressivité pour en comprendre les composantes.

Connaître les moyens d'approcher et de réguler les situations d'agressivité.

Public concerné et prérequis

Tout public. Pas de prérequis.

Méthodologie et conditions de formation

Formateur professionnel expert, support de cours fourni.

Formation en petit groupe (maximum 5 personnes). Evaluations jeux de rôles.

La formation se déroule par alternance d'exposés et de travaux pratiques d'application.

Contenu de la formation

Conflit et communication : contexte et postulats

Les paramètres de communication mis en jeu

Les différents schémas relationnels : les transactions

Les différentes structures de comportements

Le conflit : origine, structure et modalité d'analyse

La structure et fonction d'un conflit

La nature du conflit

Les facteurs "favorables" d'une situation conflictuelle

Les positions à l'origine des conflits

Les différentes attitudes dans les conflits

Les rôles et mécanismes défensifs : les défenses sociales

Le recueil et le traitement d'information lors d'un conflit

Les facteurs d'échecs dans les relations (typologies et modalités de résolution)

Les modes d'intervention

Les modes de régulation des conflits

La résolution des conflits

Les techniques de négociation

La gestion de l'agressivité verbale (personnelle et celle des autres)

La médiation et la conciliation

L'assertivité

Modalités : Accessibilité PSH : toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, nous contacter pour toute adaptation.

Délais d'accès : nous consulter - **Tarifs** : sur demande et devis