



GÉRER LES CONFLITS ET LES SITUATIONS DÉLICATES

PUBLIC

Toutes personnes de tous secteurs d'activité ayant une mission d'encadrement et d'animation d'équipes (chefs de secteur, dirigeants de PME-PMI, coordinateurs)

OBJECTIFS

Identifier les origines et les mécanismes de l'agressivité

Gérer les comportements négatifs

Adapter son comportement en situation délicate

Savoir faire face aux situations délicates ou de tension et les gérer positivement

DÉROULEMENT PÉDAGOGIQUE

Présentation d'outils

Apports méthodologiques

Travail sur les situations vécues par les participants

PROGRAMME DU STAGE

IDENTIFIER LES DIFFICULTÉS DE LA RELATION

- Les différentes facettes d'une relation difficile : à quel moment une relation devient-elle difficile ?
- Reconnaître les signaux précurseurs des dysfonctionnements
- Réagir face à l'irritation, la colère, l'agression et l'attaque verbale

MAÎTRISER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES

- Dissocier problème et attitude
- Désamorcer l'agressivité : 4 étapes fondamentales du traitement technique de l'agressivité

ADOPTER UNE ATTITUDE EFFICACE

- Identifier les enjeux de la situation
- Savoir recevoir les messages négatifs
- Mobiliser ses ressources personnelles
- Choisir une posture adaptée à la situation
- Adresser les messages apaisants, les messages d'autorité et les messages d'ouverture

DIFFÉRENTS STAGES DU CONFLIT

- Traiter les griefs
- Éviter l'effet cumulatif
- Les 4 stades du conflit
- La reconstruction de la relation

DURÉE : 2 jours **PRIX** : 700 €