



# REFERENTIEL PEDAGOGIQUE

## Gestion des conflits et de l'agressivité

<b>Lieu</b>	Sur votre site	<b>Durée totale indicative</b>	2 journée (14 heures)
-------------	----------------	--------------------------------	-----------------------

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

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

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