

**GERER LES SITUATIONS TENDUES OU  
CONFLICTUELLES**

MGRH-17

<b>DUREE</b>	✓ 2 jours
<b>PUBLIC</b>	✓ Personne souhaitant gérer plus aisément des situations conflictuelles
<b>PREREQUIS</b>	✓ Aucun
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identifier les sources d'un conflit</li> <li>✓ Gérer une tension ou un conflit en prenant le recul nécessaire et dans un objectif de trouver une solution</li> <li>✓ S'affirmer en faisant face aux comportements négatifs et/ou agressifs</li> <li>✓ Se positionner face aux conflits</li> <li>✓ Caractériser les différents modes de réaction aux conflits</li> <li>✓ Maîtriser un processus de gestion de conflit</li> <li>✓ Faire un reproche constructif</li> <li>✓ Maîtriser les techniques de communication adaptées à la gestion de conflit</li> </ul>

**PROGRAMME****Connaissance de soi – Connaissance de l'autre**

- Besoins fondamentaux de toute personne et comment les satisfaire
- Valeurs personnelles : nos croyances sur notre valeur personnelle et sur celle des autres : les positions de vie
- Assertivité
- Attitudes en communication et leurs effets

**Analyse du problème**

- Savoir décrypter le fond du problème
- En identifier les causes possibles et avérées
- Définir des solutions possibles

**Gérer les situations tendues et conflictuelles**

- Fondamentaux de la communication : écoute, reformulation...
- Opinions, faits et sentiments
- Cadre de référence et son influence
- Maîtrise d'un processus de gestion de conflit

**Faire un reproche constructif**

- Prendre de la distance sur les situations
- Utiliser la méthode DESC
- Renforcer sa confiance en soi en s'appuyant sur ses points forts

**Mises en situation**

- Jeux de rôles filmés
- Analyse collective des mises en situation
- Identification des points forts et des axes de progrès

<b>METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Positionnement individuel</li> <li>✓ Exploitation de situations vécues par les participants</li> <li>✓ Mises en situation filmées et analysées collectivement</li> </ul>
<b>MODALITES ET DELAIS D'ACCES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A réception du bulletin d'inscription et du devis signé, transmission à l'entreprise de la convention et des documents d'entrée en formation (convocation, règlement intérieur, ...) sous 5 jours</li> </ul>
<b>ACCESSIBILITE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pour un accompagnement personnalisé lié à un handicap, merci de nous contacter pour une mise en relation avec notre référent handicap</li> </ul>
<b>TARIF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sur demande et transmis dans le devis</li> </ul>
<b>MODALITE D'EVALUATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation en cours de formation</li> </ul>
<b>SANCTION DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Attestation de fin de formation</li> </ul>