

**GERER LES SITUATIONS TENDUES OU
CONFLICTUELLES**

MGRH-17

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

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

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none">✓ Positionnement individuel✓ Exploitation de situations vécues par les participants✓ Mises en situation filmées et analysées collectivement
MODALITE D'EVALUATION	<ul style="list-style-type: none">✓ Evaluation en cours de formation
SANCTION DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none">✓ Attestation de fin de formation