



REFERENTIEL PEDAGOGIQUE

Gestion des conflits et de l'agressivité

Lieu	Sur votre site	Durée totale indicative	1 journée (7 heures)
-------------	----------------	--------------------------------	----------------------

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

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

METHODE PEDAGOGIQUE
<ul style="list-style-type: none">• Apports théoriques• Exercices sophrologiques de respiration, relaxation et visualisation