

2269 - ASSERTIVITÉ ET GESTION DES CONFLITS

(Groupe de fonction : tous les groupes de fonction)

DURÉE DE LA FORMATION

Niveau C: 3 jours minimum

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

CONNAISSANCES

Concernant l'assertivité

Au terme de la formation, les participants connaissent/savent :

- les concepts de base de l'assertivité ;
- les différences entre les réactions d'assertivité et les réactions d'agressivité et de réserve ;
- leurs droits en matière d'assertivité.

Concernant la gestion des conflits

Au terme de la formation, les participants connaissent/savent :

- les règles de base de la communication au travail ;
- les principes de base pour gérer les différences de manière constructive ;
- les principes de base pour gérer les conflits de manière constructive.

APTITUDES

Concernant l'assertivité

Au terme de la formation, les participants peuvent :

- faire le tour d'horizon de leurs propres forces et faiblesses en matière d'assertivité ;
- appliquer les techniques d'assertivité.

Concernant la gestion des conflits

Au terme de la formation, les participants peuvent :

- gérer les différences de manière constructive ;
- gérer les conflits de manière constructive ;
- gérer les critiques reçues de manière constructive ;
- adopter une attitude appropriée pour émettre des critiques ;
- aborder les compliments de manière appropriée.

GROUPE CIBLE

Tous les membres du personnel Calog de niveau C

À titre exceptionnel, les membres du personnel Calog de même niveau appartenant à un autre groupe de fonction peuvent également participer à cette formation.

Conditions d'admission/prérequis pour suivre cette formation :

AUCUN(E)

PLUS-VALUE DE LA FORMATION

- Employer des collaborateurs capables d'expliquer leur point de vue calmement et fermement en se gardant de faire preuve d'agressivité ou d'une trop grande réserve.
- Employer des collaborateurs qui font preuve de l'affirmation de soi nécessaire imposée par un contexte (social) hostile.
- Employer des collaborateurs capables d'adopter une attitude appropriée par rapport aux critiques et aux compliments.
- Employer des collaborateurs capables de discerner les signaux d'agressivité grandissante, chez les autres comme chez soi-même, et de chercher des mesures préventives pour y remédier.

VALIDATION DU TRANSFERT DE CONNAISSANCES

- *La validation a pour objectif de vérifier si toutes les compétences et connaissances transmises au cours de la formation sont bien assimilées.*
- *La validation peut revêtir différentes formes :*
Pour le niveau C :
Formes possibles :
 - *des exercices pratiques*
 - *études de cas et résolution de problèmes*
 - *examens oraux*
 - *présentations orales*
- *Pour participer à la validation, le membre du personnel doit avoir suivi au moins 80 % de la formation.*