

## 2295 - ASSERTIVITÉ ET GESTION DES CONFLITS

(Groupe de fonction : tous les groupes de fonction)

### DURÉE DE LA FORMATION

Niveau D: 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 ;
- un certain nombre de techniques afin d'aborder les difficultés de communication.

Concernant la gestion des conflits

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

- les différents concepts (conflit, colère, agressivité, violence).

#### 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.

Concernant la gestion des conflits

Au terme de la formation, les participants peuvent :

- discerner les signaux d'agressivité grandissante, chez les autres comme chez soi-même ;
- 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.

### GROUPE CIBLE

Tous les membres du personnel Calog de niveau D

**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'assertivité nécessaire imposée par un contexte social hostile.
- 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.
- Employer des collaborateurs capables d'adopter une attitude appropriée par rapport aux critiques et aux compliments.

### 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 D :*
  - *des exercices pratiques*
- *Pour participer à la validation, le membre du personnel doit avoir suivi au moins 80 % de la formation.*