



Outremer Formation

## PREVENIR ET GERER CONFLITS & INCIVILITES

### Avec les techniques théâtrales

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

##### ✓ OBJECTIFS

- Apprendre à gérer et résoudre les conflits dans le cadre de son activité professionnelle
- Développer sa connaissance de soi dans la relation à l'autre
- Adapter ses comportements pour favoriser des relations dynamiques et constructives
- Utiliser des techniques simples pour gagner en assurance et sérénité dans les situations difficiles
- Gérer ses émotions de façon positive

##### ✓ PUBLIC

- *Profil des stagiaires*
  - Toute personne amenée à gérer des situations de conflits dans un environnement professionnel, avec des collègues, supérieurs hiérarchiques, partenaires, clients, etc...
- *Prérequis*
  - Aucune connaissance préalable n'est nécessaire pour suivre ce programme de formation

##### ✓ DUREE

- 2 jours, soit 14 heures

OUTREMER FORMATION – Tél 06 92 66 46 45

Mail : [contact@outremerformation.com](mailto:contact@outremerformation.com) – Site : [outremerformation.com](http://outremerformation.com)

SAS LEU PORTAIL

N° Siret : 830 585 766 00017 - APE : 6312Z - N° de déclaration d'activité : 04 97 31557 97

Impasse de La Falaise - 97436 SAINT LEU





## ✓ **CONTENU DE LA FORMATION**

- **Identifier les situations conflictuelles**
  - Définition, les sources de conflits, les différentes réactions face aux conflits
- **Se positionner face au conflit**
  - Identifier ses points forts et ses points de blocage
  - Développer les éléments facilitant la communication et la présence
  - Apprendre à faire face aux situations difficiles, à l'inattendu et aux situations « bloquées »
- **Adopter les bons comportements face au conflit**
  - L'écoute active (écho, soutien, reformulation, questionnement...)
  - L'improvisation (imaginaire, disponibilité, présence à l'autre, concentration, prise de décision rapide face à une alternative...)
  - Développer l'affirmation de soi au travers de l'assertivité
  - Savoir répondre aux critiques
  - Les transactions de l'analyse transactionnelle
- **Mettre en place ses propres techniques d'amélioration et un plan d'action**
- **A l'aide des techniques de l'acteur, la formation propose des exercices spécifiques sur :**
  - Les attitudes corporelles et gestuelles (le corps dans l'espace, le regard, le geste, les mimiques, les micromouvements...)
  - La respiration et la relaxation (source d'une bonne présence et d'une bonne gestion des émotions)
  - Le langage (vocabulaire adapté, organisation du discours, capacité à utiliser des images...)

## ✓ **MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT**

- **Moyens pédagogiques**
  - Nous privilégions une démarche pédagogique active, ludique et participative avec l'apprentissage de techniques et méthodes pouvant être directement mises en pratique au retour de la formation.
  - Alternance d'apports théoriques et d'exercices théâtraux, de jeux de rôles pédagogiques avec scénario pour des mises en situations réelles et d'improvisation.
  - Les participants définissent leur propre stratégie pour maîtriser leur stress, faire face aux situations difficiles et abandonner les comportements générateurs de conflits.
  - Training issus des techniques de l'improvisation pour renforcer ses aptitudes à faire face à l'inattendu et aux situations en forme d'impasse.
  - Analyses basées sur la prise de conscience et compréhension des mécanismes relationnels dans les situations de conflits.

**OUTREMER FORMATION – Tél 06 92 66 46 45**

Mail : [contact@outremerformation.com](mailto:contact@outremerformation.com) – Site : [outremerformation.com](http://outremerformation.com)

SAS LEU PORTAIL

N° Siret : 830 585 766 00017 - APE : 6312Z - N° de déclaration d'activité : 04 97 31557 97

Impasse de La Falaise - 97436 SAINT LEU





- Utilisation de l'outil vidéo lors de mises en situations permettant un regard objectif et personnel sur son propre comportement.
- Afin de bénéficier d'un meilleur accompagnement individuel nous limitons le nombre de participants.
- **Moyens techniques**
  - Les stagiaires sont accueillis dans des salles dédiées à la formation et entièrement équipées.
- **Moyens d'encadrement**
  - Cette formation est assurée par un consultant, formateur professionnel pour adultes et acteur de théâtre, justifiant d'une expérience professionnelle significative dans son domaine d'intervention doublée d'une expérience de plus de 15 ans en face-à-face pédagogique.

## ✓ SUIVI ET EVALUATION

- **Suivi de l'exécution**

Feuille de présence signée par les apprenants et le formateur par demi-journée et remise d'une attestation de présence individuelle.

- **Evaluation**

- Avant la formation : les participants seront invités à s'exprimer sur leurs attentes ce qui permet de valider l'adéquation entre leurs objectifs individuels et la formation.
- Pendant la formation : des évaluations formatives jalonnent l'apprentissage.
- A la fin de la formation : les participants seront invités à remplir une feuille d'évaluation afin de mesurer leur satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur.
- Après la formation : un questionnaire d'évaluation sur l'impact de la formation dans l'entreprise est adressé sous deux mois.

Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

## ✓ ORGANISATION DE LA FORMATION

- Les stagiaires sont accueillis dès 8h00 autour d'un café/thé et une pause est également prévue en milieu de matinée. Les stagiaires ont, pendant toute la journée, accès à de l'eau fraîche.
- La formation se déroule par journée de 7 heures, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.
- Type de formation : Inter entreprise, en centre. Continue ou discontinue, en présentiel.

**OUTREMER FORMATION – Tél 06 92 66 46 45**

Mail : [contact@outremerformation.com](mailto:contact@outremerformation.com) – Site : [outremerformation.com](http://outremerformation.com)

SAS LEU PORTAIL

N° Siret : 830 585 766 00017 - APE : 6312Z - N° de déclaration d'activité : 04 97 31557 97

Impasse de La Falaise - 97436 SAINT LEU

