

PREVENIR ET GERER CONFLITS ET INCIVILITES

Avec les techniques de l'acteur

Les outils pour en venir à bout



DUREE

2 jours – 14 heures

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

POUR QUI

- Toute personne amenée à gérer des situations de conflits avec des collègues, supérieurs hiérarchiques, partenaires, clients, etc...

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Pédagogie active, ludique et participative. Alternance d'apports théoriques et d'exercices théâtraux, jeux de rôles pédagogiques avec scénario pour des mises en situations réelles et d'improvisation.

MOYENS D'ENCADREMENT

Formation 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.

EVALUATION

Feuille d'évaluation afin de mesurer la satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement et de la prestation du formateur.

VALIDATION

Attestation de formation

PROGRAMME

I. IDENTIFIER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Définition, les sources de conflits, les différentes réactions face aux conflits

II. 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 »

III. 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

IV. METTRE EN PLACE SES PROPRES TECHNIQUES D'AMELIORATION ET UN PLAN D'ACTION

LES PLUS PEDAGOGIQUES

- A l'aide des techniques de l'acteur, la formation propose des exercices spécifiques sur :
 - Les attitudes corporelles et la gestuelle (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...)
- Les participants définissent leur propre stratégie pour maîtriser leur stress, faire face aux situations difficiles et abandonner les comportements générateurs de conflits.
- Training issu 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.
- Nombre de participants limité.



Outremer Formation



0692 66 46 45



contact@outremerformation.com



outremerformation.com