

PREVENIR ET GERER CONFLITS ET INCIVILITES

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 de jeux de rôles pédagogiques avec scénario pour des mises en situations réelles et d'improvisation.

MOYENS D'ENCADREMENT

Formation assurée par un consultant justifiant d'une expérience professionnelle significative dans son domaine d'intervention doublée d'une expérience de plus de 10 ans en face-à-face pédagogique.

LIVRABLES

Exercices pédagogiques.

DELAIS D'ACCES

Inter : selon calendrier
Intra : en concertation avec l'entreprise

ACCESSIBILITE

Locaux accessibles aux PMR.
Autres handicaps : nous contacter pour mise en place des moyens de compensation.

TARIF

Nous consulter.

PROGRAMME

I. DEFINIR LE CONFLIT ET IDENTIFIER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Définition des notions de conflit, incivilité, agressivité et violence
- Les sources de conflits, les différentes réactions face aux conflits
- La communication, source principale de conflits

II. SE POSITIONNER FACE AU CONFLIT ET COMPRENDRE L'INFLUENCE DE NOS EMOTIONS

- Identifier ses points forts et ses points de blocage
- Apprendre à faire face aux situations difficiles, à l'inattendu et aux situations « bloquées »
- Comprendre l'influence des émotions et leurs conséquences sur la gestion du conflit

III. ADOPTER LES BONS COMPORTEMENTS FACE AU CONFLIT

- L'écoute active (écho, soutien, reformulation, questionnement...) et l'importance des faits
- 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

- Etablissement d'un plan d'action individuel

LES PLUS PEDAGOGIQUES

- Les participants définissent leur propre stratégie pour maîtriser leur stress, faire face aux situations difficiles et abandonner les comportements générateurs de conflits.
- Analyses basées sur la prise de conscience et compréhension des mécanismes relationnels dans les situations de conflits.

EVALUATION

Questionnaire de positionnement.

Evaluation formative.

Evaluation de la satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur.

VALIDATION

Attestation de fin de formation.



Outremer Formation



0692 66 46 45



contact@outremerformation.com



outremerformation.com