

# SENSIBILISATION À LA GESTION DES CONFLITS ET INCIVILITÉS (14h)

Réf de l'action : MEN H9071.PR indice 01 du 03/10/2021

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Pour mieux gérer son comportement et celui des autres, il est nécessaire dans notre vie quotidienne de comprendre les rouages de la communication et d'appréhender un conflit.

Cette formation vous permettra d'acquérir :

- Des techniques de communication pour appréhender les conflits et les incivilités
- Améliorer notre qualité de vie au travail

## PUBLIC CONCERNE ET PRE-REQUIS

- Aucun

## MODALITES ET DELAI D'ACCES

- 14 jours à compter de la demande de renseignement du bénéficiaire sous réserve d'avoir une réponse favorable du financeur et sous réserve de disponibilité.

## PROGRAMME/CONTENU

Théorie :

- **MAÎTRISER LES BASES DE LA COMMUNICATION**

- Comprendre le schéma de la communication
- Identifier les distorsions de la communication
- Connaître le langage verbal et non verbale
- Savoir la pyramide des besoins
- Comprendre le triangle de Karpman
- Approche de l'analyse transactionnelle

- **ANALYSES ET PROPOSITIONS POUR RÉDUIRE LES FACTEURS D'AGRESSION ET D'INCIVILITÉS**

- Anticiper la survenue des agressions et incivilités
- Adopter un comportement approprié et bannir les attitudes à risques

- **BÂTIR UNE POSTURE ET PRATIQUER L'ASSERTIVITE**

- Comprendre le style relationnel
- Identifier la synthèse des 4 socio-styles
- Éviter l'escalade de la violence

- **SUITE A LA SITUATION CONFLICTUELLE**

- Maîtrise de soi
- Utiliser les techniques respiratoires
- Comment faire remonter l'information au niveau de l'entreprise
- Connaître le cadre légal

Pratique :

- **MISE EN SITUATION PRATIQUE**

- Se mesurer face à différents conflits et incivilités
- Anticiper la survenue des agressions et incivilités

## **MODALITES PEDAGOGIQUES**

- Formation en présentiel.

## **MOYENS HUMAINS**

- Formateur Consultant
- Personne en charge des relations avec le stagiaire : cf. site [www.mendiboure-formation.fr](http://www.mendiboure-formation.fr)

## **METHODE ET MOYENS PEDAGOGIQUES**

- Salle de cours équipée de moyens multimédias.
- Méthodes pédagogiques : interactives, exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise,
- Supports de cours pédagogiques remis aux stagiaires.

## **MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION DES ACQUIS**

- L'assiduité des stagiaires est attestée par signature par demi-journée et contresignée par le formateur.
- QCM initial et final
- Une évaluation de satisfaction est réalisée à la fin de la formation.

## **SANCTION VISEE**

- Attestation de fin de formation.

## **EFFECTIFS**

- 10 participants maximum

## **HORAIRES**

- Cf. site [www.mendiboure-formation.fr](http://www.mendiboure-formation.fr)

## **DUREE DE LA FORMATION**

- 14 heures

