

SENSIBILISATION À LA GESTION DES CONFLITS ET INCIVILITÉS (7h)

Réf de l'action : MEN H9072.PR indice 01 du 12/01/2023

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

PUBLIC CONCERNE ET PRE-REQUIS

- Tout public
- Accessibilité aux personnes handicapées : les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques à la formation n'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

MODALITES ET DELAI D'ACCES

- Avoir satisfait aux prérequis,
- 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
- **SUITE A LA SITUATION CONFLICTUELLE**
 - Utiliser les techniques respiratoires
 - Comment faire remonter l'information au niveau de l'entreprise

- **MISE EN SITUATION PRATIQUE**

- Se mesurer face à différents conflits 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

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.
- Formation non éligible au CPF.

EFFECTIFS

- 10 participants maximum

HORAIRES

- Cf. site www.mendiboure-formation.fr

DUREE DE LA FORMATION

- 7 heures

