



Susceptibles d'être co-financé par

TITRE DE L'ACTION : GESTION DES CONFLITS

- Objectif général :** Amener le stagiaire à prendre du recul dans les situations conflictuelles
- Objectifs Opérationnels** Anticiper le changement de la communication qui amène le conflit
Comprendre les mécanismes de communication existants, verbaux et non verbaux, de manière à appréhender le conflit, voir à le désamorcer
Maîtriser le contexte conflictuel et ramener l'ordre pour travailler dans des conditions acceptables, voir optimales
- Modalités Pédagogiques** Pédagogie Active - Théorie de la communication
- Méthode Pédagogique** Mise en pratique par des simulations, des cas concrets et des exercices pratiques
Simulations de situations conflictuelles (réunion, téléphone, entre collègue, hiérarchique)
Feed back des cas
Techniques de mise en bulle (méthodes issues du yoga, de la sophrologie, de la relaxation)
- Taille du groupe** De 5 à 12 personnes Animation en inter
- Pré requis** Tous salariés amenés à travailler dans un contexte stressant, conflictuel ou sous pression, en relation avec des collègues, un public....
Tous types de situation vécues en contact avec un environnement amenant de l'agressivité
Pas de niveau scolaire minimum requis - Compréhension et utilisation de la langue française
- Modalités d'Evaluation** Attestation de stage
- Durée** 3 jours en discontinu
- Dates et lieux de sessions** Nous contacter pour connaître les dates les plus proches de chez vous
- Coût de l'action** 150 € / personne pour les 3 jours de formation

Contenu

THEORIE DE LA COMMUNICATION

- Définitions et Grands principes
- Courants et influences philosophiques
- Remise en place dans notre contexte actuel

LES DIFFERENTS TYPES DE COMMUNICATION

- Communication écrite, orale Communication non verbale, la gestuelle
- Approche des comportements cognitifs, de l'analyse transactionnelle....

LES CONFLITS ISSUS DE LA COMMUNICATION

- Naissance d'un conflit
- Gestion de soi et de ses émotions pendant le conflit
- Et après... L'anticipation

REAGIR FACE A UNE AGRESSION VERBALE ET NON VERBALE

- Pour soi même, Pour son entourage (professionnel, personnel)
- Reprenre le dessus par des simples règles de bon sens

COMMENT GERER LE RETOUR DE L'AGRESSION

- Le rétablissement de la communication
- Les attitudes à bannir, Les attitudes à mettre en place