Gestion des conflits et des incivilités

Format :
Présentiel

Durée :
1 jour / 7 h

Référence :
EFF-GES-1648

Public :
Toute personne amenée à gérer les conflits, managers, cadres et encadrants intermédiaires.

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
Réguler les conflits par un comportement efficace.
Savoir communiquer en situation conflictuelle.
Etablir des relations positives dans la communication interpersonnelle, éviter les conflits et les agressivités.
Apprendre à repérer ses émotions et gérer son stress face à des situations conflictuelles.
Développer sa capacité d'écoute et améliorer sa communication et gérer ses émotions.

Pré-requis :
aucun

Méthodes Pédagogiques mobilisées :
Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.
Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :
Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :
Questionnaire d'auto-positionnement:
Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques mobilisés :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

Modalité et délai d'accès à la formation :

Sur inscription.
UNIVERS FORMATION s'engage à prendre en charge votre demande sous un délai de 48h et à proposer des dates d'entrée en formation sous un délai de 15 jours, en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.
Votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives et questionnaires de positionnement permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

Prévenir et gérer l'escalade du conflit en agression (3,5h)

1. Qualifier les faits

Analyse de la définition du conflit (opposition de sentiments, opinions, intérêts)
Comprendre les causes et conséquences d'un conflit
Identifier les différents niveaux de conflit, mesure du niveau de conflit
- Les sources des situations conflictuelles :
Le différend - Le malentendu - Les non-dits - La confusion entre besoin et solution - L'affrontement des logiques
Des exigences - Des sources de tension - Les modes de fonctionnement
- Les attitudes utiles à chaque étape et dans toute situation de communication
- Les comportements à éviter.
- Les attitudes bloquantes.
- L'escalade :
Les divergences - Les tensions
Le blocage : - La passivité - La manipulation - Le conflit ouvert - La désescalade...
- Les conflits :
D'idées, d'opinion, de point de vue, de valeurs, de croyances ou d'idéologie, d'intérêts, de personnes, de positions...
Démarches de traitement des conflits :
- Négocier pour sortir du conflit : Les personnes et le différend - Les intérêts en jeu - Des solutions - Un résultat

Détecter les situations à risque et identifier les indices de la montée de l'agressivité

2. Identifier les mécanismes relationnels déclencheurs de l'agressivité

Comprendre les mécanismes constitutifs de l'agressivité
Connaître les différentes étapes de l'escalade de l'agressivité (relationnel/émotionnel) : divergences, désaccords, tension, opposition, blocage, conflit
3. Acquérir une méthodologie permettant de réagir face aux situations relationnelles difficiles Prévenir, gérer et désamorcer les situations conflictuelles
Connaître les fondements du processus de gestion du conflit
Savoir désamorcer un conflit : les principes de base de la communication et de la formulation positive (techniques non-violentes)

Savoir gérer son stress et ses émotions face aux agressions (3,5h)

1. Comprendre l'impact de son propre comportement et de ses émotions dans une situation difficile

Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits
Savoir maitriser ses émotions
Savoir mettre des mots sur ce qui se passe : verbaliser ses craintes, ses réactions, ses ressentis
2. Gérer l'après-situation difficile sur le plan émotionnel
Savoir exprimer l'événement vécu sur un plan émotionnel
S'approprier les techniques physiques anti-stress et les techniques permettant de réduire la tension
Savoir réaliser un retour à chaud puis à froid auprès de son manager (différence entre faits, opinions, sentiments)

Nous contacter :

UNIVERS FORMATION : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 26/10/2023