

Durée : 2 jours.

Public :

Toute personne en contact avec du public. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Acquérir les réflexes liés au contrôle des situations conflictuelles et se positionner en professionnel quel que soit le type de situation rencontrée afin d'engendrer une relation positive construite sur la continuité. Anticiper les tensions, incivilités et les désamorcer au plus tôt.

Pré-requis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

Méthodes :

Mises en situation analysées en groupe, exercices d'application, préparation d'une intervention, élaboration d'un plan personnel de progrès.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

Introduction à la gestion des incivilités

L'escalade des incivilités

La notion d'incivilité et les différentes approches de l'incivilité

Les situations génératrices d'incivilités

Savoir identifier les sources de conflits

Les grandes causes de conflits

Les différents types de conflits et d'incivilités

Savoir anticiper leurs attentes et leurs demandes

Agir efficacement : mieux communiquer

Autodiagnostic de personnalité.

Construire sa relation avec l'autre

Développer son attitude d'écoute (écoute active, passive et flottante)

Mesurer l'importance du non-verbal

Gérer le stress des conflits et l'agressivité

Comprendre et diagnostiquer la situation

L'assertivité et la dynamique de confrontation

Apprendre à gérer une communication interculturelle

Identifier et distinguer tempérament, comportement, humeur et différences culturelles

Les systèmes de communication pour se comprendre

Impact des religions sur les cultures

Affronter un conflit, une incivilité

Faire face aux agressions, incivilités, le contrôle émotionnel

Faire face à la colère, la mauvaise foi, la confusion

Transformer l'agression en critique utile et constructive

Adapter son mode de traitement aux conflits,

Apprendre à dire non sans provoquer de tension

Les principes fondamentaux permettant d'éviter la surenchère :

développer son attitude d'écoute

Poser les bonnes questions

Construire une réponse appropriée

Maîtriser son attitude

La gestion de l'espace (proxémique et espace personnel)

L'incompréhension : genèse du stress et des conflits

Les facteurs déclencheurs des tensions

Apporter une réponse claire et satisfaisante

Canaliser les tensions

Expliquer et démontrer de manière pertinente

Gérer les objections

Proposer des situations amiables en préservant les intérêts de chacun

S'engager sur un plan d'action

Privilégier et être moteur de la négociation

Développer une attitude favorisant une gestion efficace des conflits

Prendre du recul

Analyser rapidement une situation donnée

Garder son calme face à un comportement agressif

Comprendre la situation conflictuelle

Les différentes phases d'un conflit : les étapes d'une situation conflictuelle

Les étapes de la tension

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

Délais d'accès : Nous contacter.

Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.