



RSC

GÉRER SA RELATION À L'AUTRE EN SITUATIONS DE CONFLITS

PUBLIC VISÉ

Tout personnel

PRÉ REQUIS

Aucun

DURÉE

7 heures

NOMBRE DE PARTICIPANTS

12 maximum

LIEU

Dans vos locaux ou dans nos centres de formation

OBJECTIF

- Reconnaître les facteurs déclencheurs d'une situation de conflit
- Appréhender la situation de conflit
- Prévenir les situations de conflits

Moyens pédagogiques

- Exposé participatif
- Démonstration
- Apprentissage sous forme de mise en situation interactifs et des échanges d'expériences qui amènent les stagiaires à identifier et à expérimenter, par eux-mêmes, leurs axes de progrès

Moyens techniques

- Ordinateur
- Vidéoprojecteur
- Caméscope/téléphone

Moyens d'encadrement

- Formateur Risques Psychosociaux

MODALITÉS DE SUIVI DE L'EXÉCUTION DU PROGRAMME ET D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Feuille d'émargement
- Évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de formation
- Attestation de suivi de formation



RSC

GÉRER SA RELATION À L'AUTRE EN SITUATIONS DE CONFLITS

PROGRAMME

SEQUENCE 1 : INTRODUCTION

- Présentation
- Programme
- Objectifs

SEQUENCE 2 : DÉCOUVERTE

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les bases de la communication
- Comment peut s'exprimer un conflit ?
- Les facteurs déclencheurs d'un conflit

SEQUENCE 3 : APPRENTISSAGE

- Reconnaître les indices de violence
- Les 4 réponses au conflit
- Savoir écouter et reformuler

SÉQUENCE 4 : MISE EN APPLICATION

- Retour d'expériences
- Amélioration de votre gestion de conflits.
- Mise en place de jeux de rôles afin d'appliquer les méthodes et outils à votre disposition