

GESTION DES INCIVILITÉS



OBJECTIFS

Connaître et comprendre ce qui entre en jeu dans la relation conflictuelle
Maîtriser les techniques de communication positives
Savoir poser des limites et éviter l'escalade de la violence
Adopter des comportements permettant de réduire les tensions



CONTENU

- Mieux comprendre ce qu'est une incivilité
 - l'impact des interprétations
 - expériences / passé
 - besoins insatisfaits
- Faire face à une situation d'incivilité : les différentes réponses comportementales
 - Réponses comportementales et leurs effets
 - Mettre en place une méthode
 - Communiquer



ÉVALUATION DE LA FORMATION

Exercices / jeux interactifs
Questionnaire de satisfaction
Remise de résultats, corrigés des jeux/exercices



PUBLIC ET PRÉREQUIS

Toutes personnes amenées à gérer des situations conflictuelles.

Aucun prérequis nécessaire.



DURÉE ET LIEU

½ journée soit 3,5 heures

Lieu à déterminer



ACCOMPAGNEMENT

Chaque personne est accompagnée tout au long des journées de formation

En situation de handicap, merci de nous contacter afin de mettre tout en oeuvre pour que nos formations se passent au mieux



TARIFS

Contactez-nous



CONTACT

Mylène RIDEL
mridel@smyleteam.fr
+33(6) 98 24 26 18

