



# Programme de formation

## Des idées reçues et préjugés en situation d'accueil du public à la gestion constructive des conflits

05/07/2022

Prix INTER : à partir de 800,00 € net de TVA

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public :

Prérequis : Aucun

Objectifs :

- Prévenir le conflit en sachant l'analyser
- Mieux comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Identifier les origines et les mécanismes des stéréotypes et des préjugés
- Comprendre la dimension culturelle dans la communication interpersonnelle
- Savoir partager et imposer ses idées
- Rester attentif et ferme face aux comportements agressifs
- Développer un comportement adapté en situation délicate

Programme :

*Dès notre plus jeune âge, nous sommes habitués à associer les apparences et les comportements. Cela commence, par exemple, avec des stéréotypes comme "une fille joue à la poupée" et "un garçon joue avec des camions". Toute notre vie, nous utilisons ces associations pour faire des catégories, des classements aussi bien positifs que négatifs. C'est une manière de nous positionner, de nous rassurer et finalement d'expliquer le monde. En fait, de ces stéréotypes naissent des préjugés fortement inscrits dans la société et qui par extension prennent une part conséquente des échanges interpersonnels de base. Il apparaît que nous manquons souvent de répartie ou de capacité à répondre correctement à de telles idées reçues sans froisser son interlocuteur tout en imposant ses conceptions.*

La dimension interculturelle dans les conflits sera présentée de manière à ce que les participants apprennent à distinguer un conflit interpersonnel d'un conflit interculturel.

1- Adapter son mode de communication en fonction des situations

2- Le comportement : importance du non-verbal dans la communication et le déclenchement de conflits

3- Les conflits intra- et interpersonnels

4- Travail sur les stéréotypes et idées reçues : définitions, origines et mesures

5- Mettre en place une contre-stratégie efficace

**CUMEO**

2 place Alexandre Farnèse 84000 Avignon Tél : 0427043141 – Email : [contact@cumeo.fr](mailto:contact@cumeo.fr) Site internet: [www.cumeo.fr](http://www.cumeo.fr)  
SIRET : 53368891700020 Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93840322984 auprès du préfet de la région PACA

# Programme de formation

♿ **Gestion en situation** : répondre aux objections, faire face à une communication de combat, partager avec diplomatie un point de vue, développer des réactions adaptées pour désamorcer une situation difficile

## Formateur référent :

M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), responsable pédagogique et administratif

## Méthode pédagogique :

Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes ;

Activités brise-glace ;

Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;

Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactifs.

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous prions de prendre contact avec [notre référent handicap](#).

Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel Jaws, langue des signes française etc.).

## Moyens et supports pédagogiques :

Présentations en vidéoprojection

Quizz interactif/questionnaires

Espace de stockage extranet des stagiaires Dendreo : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

## Modalités d'évaluation et de suivi :

Délai d'accès de 24h

Inscription après avis du responsable de formation

L'évaluation se fera tout au long de la formation

Un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation est mis à disposition