

GESTION DU CONFLIT

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET COMPETENCES VISES :

Faire face aux situations difficiles, repérer le conflit le plus tôt possible, savoir désamorcer un conflit, faire évoluer les situations de conflit de façon positive. Avoir la bonne attitude face aux agressions.

PUBLIC : Tout public

PRÉREQUIS : Aucun prérequis

DURÉE : 14 heures

SUIVI DE L'ACTION ET APPRECIATION DES RESULTATS :

- Feuille d'émargement
- Fiche d'évaluation de formation



FORMATIC
Former vers le succès

MODALITES D'EVALUATION :

- Auto positionnement avant ou en début de formation
- Evaluation continue tout au long de la formation
- Evaluation finale du transfert des acquis pour valider la mise en œuvre en situation de travail par test ou mise en situation

www.formatic.net
FORMATIC, une société du Groupe PSB

PROGRAMME

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU CONFLIT

- De la crise au conflit
- Les différents types de conflits
- Les différents types de désaccords
- Les attitudes face aux conflits
- Les réactions face aux frustrations

DU CONFLIT À L'AGRESSION : MIEUX COMPRENDRE LES MÉCANISMES EN JEU

- Caractériser une situation d'agression et savoir différencier les niveaux de violence
- Comprendre le cycle de maintenance
- Identifier les 9 facteurs déclencheurs de l'agressivité et les comportements défensifs en soi et chez l'autre
- Savoir reconnaître les éléments d'un comportement à risque

APPRENDRE À RESTER MAÎTRE DE SOI : MAINTENIR SON MENTAL ET RENFORCER SA RÉSISTANCE ÉMOTIONNELLE

- Connaître ses attitudes ressources
- Gérer son stress et ses peurs pour conserver son calme
- Respirer pour relâcher les tensions
- Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité ou d'agression

MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR APAISER SON INTERLOCUTEUR

- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Pratiquer l'empathie pour conserver le lien interpersonnel
- Reformuler pour engager la désescalade
- Négocier et improviser pour sortir de l'impasse
- Ne pas envenimer la situation : les mots à dire... ou ne pas dire

GÉRER UNE SITUATION D'AGRESSION PHYSIQUE ET / OU VERBALE

- Percevoir et anticiper les répercussions de ses actions
- Adopter une posture corporelle stable et rassurante, propice à l'apaisement
- Conserver sa distance de sécurité émotionnelle... et physique
- Rester maître de soi en adoptant un comportement assertif

GAGNER EN INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE POUR DÉCELER L'INTELLIGENCE DE LA SITUATION

- Agir pour prévenir l'escalade du conflit
- Voix, geste, posture... repérer les signaux précurseurs
- Distinguer la provocation de l'expression d'un réel mécontentement
- Voir derrière le rideau de la colère pour comprendre le besoin de son agresseur /interlocuteur
- Mettre en place les attitudes adaptées pour éviter le blocage de communication

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :

- Méthode pédagogique basée sur des échanges d'expériences, des mises en situation et des exercices pratiques novateurs, élaborés par nos équipes (corrigés et fiches techniques laissés aux participants)
- Individualisation, personnalisation et adaptation au niveau et au besoin de chaque apprenant
- Vidéo projecteur, vidéo, APN, PC individuel. Fourniture d'une documentation numérique complète
- Formateurs expérimentés dans leurs domaines (joignables avant et après la formation)