

## Gestion de conflits

**PUBLIC** : Toute personne amenée à travailler dans un milieu de situations conflictuelles

**PRE-REQUIS** : aucun

**DUREE** : 7 heures

**EFFECTIF** : groupe de 12 personnes maximum

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- Faire la différence entre incivilité et agression
- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité
- Adopter le comportement adéquat
- Désamorcer les conflits par des techniques de négociation et un comportement adaptés
- Gérer les tensions et restaurer le dialogue par la négociation
- Réagir en cas d'agression physique

### **CONTENU**

- Tour de table sur la perception de l'agression par les stagiaires
- Présentation des différents types de comportements chez un individu agressif
- Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour identifier le stade d'agressivité ou de violence de son interlocuteur
  - Les différentes phases du conflit
  - Les facteurs déclencheurs de tensions
  - Les étapes de l'escalade de la violence
- Savoir observer
  - Évaluation du niveau d'agressivité d'une personne
  - Les échelles de comportement
  - Prendre la mesure de l'individu agressif : est-ce un Manipulateur ? Un stressé ? Un anxieux ?
  - Adopter le comportement adapté
- Comprendre le contexte d'une situation de tensions, d'incivilité, d'agressivité
- Comprendre la position et les mécanismes de chacun dans un contexte de conflit

- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits dans les différentes situations vécues
- Les principes fondamentaux permettant d'éviter de rentrer dans le conflit : La vigilance et l'empathie
- Réussir l'entrée en communication avec l'autre grâce à la synchronisation
- Analyser l'intensité de l'agressivité chez son interlocuteur
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- Développer son attitude d'écoute (écoute flottante)
- La prise de parole, techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Les techniques de questionnement
- Prendre du recul par rapport à la situation et sortir de ses propres blocages pour éviter l'escalade
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Utiliser un vocabulaire positif
- Pratiquer la reformulation
- Choisir ses arguments en fonction de la situation et répondre aux objections
- Adopter différents automatismes du comportement
- Rester maître de soi et garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif
- Conduite à adopter en cas d'agression physique : initiation aux techniques de self défense / protection
- La réaction de l'homme en situation d'agression
- Savoir identifier les solutions possibles en fonction de la situation : défense, fuite, alerte, etc.
- Les positions de sécurité et les déplacements tactiques



- Gérer l'après conflit par la communication émotionnelle et retrouver son équilibre
  - Quels sont les besoins d'une personne agressée ?
    - Ce qui rassure
    - Ce qu'il ne faut pas faire
  - Comment fonctionnent les émotions, sentiments et besoins ?
  - Exprimer ce qui est imprimé
  - Gérer son stress par la visualisation, l'ancrage et la respiration
  - L'assistance post agression

### **EVALUATION FORMATIVE**

La formation sera ponctuée d'exercices pratiques permettant de valider les compétences acquises tout au long de la formation en vue de la validation

### **VALIDATION DE LA FORMATION**

Mise en situation professionnelle : le formateur organisera une simulation d'agression verbale ou physique que le stagiaire peut résoudre à son niveau, lors de celle-ci le stagiaire devra mettre en œuvre les compétences acquises dans la journée.

La formation sera validée si le stagiaire réussit à gérer la situation de conflit sans entraîner de dégradation de la situation.

### **METHODES PEDAGOGIQUES**

- Apports théoriques et pratiques
- Exposé de groupe
- Mise en situation, à partir du quotidien des participants
- Evaluation des acquis en cours de formation

### **DOCUMENTS DELIVRES**

- Attestation de formation
- Certificat de réalisation envoyé au donneur d'ordre

### **FORMATEURS**

Intervenant titulaire du diplôme de formateur en gestion de conflit et gestion de conflit dégradés



[www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr)



**LIEU :**

En vos locaux ou en nos locaux situés à Andrézieux Bouthéon

**TARIF :**

200 € HT par personne pour une formation en nos locaux  
Devis sur simple demande pour une formation en vos locaux

**CONTACT**

Pour tout renseignement complémentaire

Bonnier Mickaël  
06 59 50 22 38  
mbonnier@groupe-dom.fr

