

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





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



www.qualicert.fr