



### GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

## PROGRAMME

### Théorie (60%)

#### Connaître les techniques de communication

- Le schéma de la communication
- La communication positive
- Les facteurs de la communication non verbale

#### Appliquer une stratégie d'intervention

- La reformulation
- L'écoute
- L'assertivité

#### Savoir repérer les situations conflictuelles

- Préambule (Connaissance de soi)
- Le niveau et la cible du message
- Logique de négociation et d'affrontement
- Les principes de bases lors de situations conflictuelles

#### Savoir se comporter face aux situations conflictuelles

- Le comportement
- La décision d'intervenir
- Le moment d'intervenir
- La gestion de l'intervention

#### Savoir gérer son stress

- Les causes
- L'agression
- Le blocage psychologique et physique de la respiration
- Connaître et appliquer les 7 principes de la respiration

### Pratique (40 %) :

Mises en situation au travers d'exercices adaptés et évolutifs avec intégration des scénarii liés au contexte de votre entreprise

Naissance et dénouement d'une situation conflictuelle

## OBJECTIFS

- Connaître les techniques de la communication
- Savoir repérer les situations conflictuelles et adapter une stratégie d'intervention
- Savoir se comporter et gérer son stress pour faire face efficacement aux situations conflictuelles

## INFOS PRATIQUES

#### Public concerné

Personne susceptible de travailler sur un poste d'accueil physique

#### Nombre de personnes

12 personnes maximum

#### Durée

3h30 heures soit 0,5 jour

#### Pré-requis

Aucun

#### Validation de la formation

QCM

Attestation de formation

#### Moyens Pédagogiques

Matériels cités dans la fiche produit

Vidéoprojection format Powerpoint + Animations

Alternance d'apports pratiques et théoriques et mises en situation

Livret de formation remis aux stagiaires