

Gérer des situations à risques ou conflictuelles



Objectifs

Repérer et maîtriser les éléments déclencheurs de conflits,
Prévenir les situations difficiles,
Maîtriser et désamorcer une situation conflictuelle

Repérer les signes d'identification d'un conflit naissant

- Qu'est-ce qu'une situation à risque ?
- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Identifier :
 - Comprendre les causes d'un conflit
 - Repérer les étapes d'un conflit
 - Identifier la nature des conflits
 - Evaluer les niveaux de conflits
- Repérer des situations génératrices de conflits

Comprendre les mécanismes qui peuvent engendrer de l'agressivité

- Connaître les éléments déclencheurs d'agressivité
- Reconnaître une personne ou un groupe susceptible de violence
- Agir sur les causes de tensions

Connaître et analyser ses réactions personnelles dans une situation conflictuelle

- Comprendre le rôle de la personnalité
- Comprendre le comportement d'autrui
- Analyser les différentes attitudes face à un conflit
- Repérer les pièges à éviter

Public

Toute personne en situation à risques ou conflictuelle.

Prérequis

Aucun

Durée

2 jour(s) soit 14 heures

Adopter la bonne attitude en situation de tension

- Utiliser les bons mots, adopter les bonnes attitudes et comportements
- Adapter son comportement en fonction des différents profils d'individus
- Prévenir les conflits et désamorcer l'agressivité en adaptant sa communication
- Eviter l'escalade de l'agressivité
- Développer des attitudes assertives
- Maîtriser son attitude mentale
- Pratiquer l'empathie
- Pratiquer l'écoute active
- Savoir gérer ses émotions
- Savoir conserver les attitudes et distance de sécurité
- Utiliser son influence par la communication non verbale
- Acquérir une maîtrise de soi face aux situations conflictuelles.

Mettre en place son plan d'action

- Analyser sa marge de progrès
- Utiliser les bons repères
- Définir les principaux axes d'amélioration et les moyens pour y parvenir

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application et mises en situations
- Un mémento de stage par participant

Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur
-

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- 3 à 8 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents

