



## **Formation**

### **Gestion de conflits**

#### **Objectif :**

Être capable de :

- Optimiser ses relations avec les autres et les usagers.
- Anticiper, gérer et réguler les tensions de manière à travailler efficacement.
- Gérer une situation conflictuelle.
- Transformer les conflits en dialogues constructifs.

#### **Public :**

Tout personnel en contact avec le public

#### **Prérequis :**

Aucun

#### **Modalités et méthodes Pédagogie :**

Cours théoriques avec méthodes directives et participatives.

Les jeux de formation : Dispositif de formation permettant d'accroître la motivation et l'engagement des apprenants en suscitant des émotions positives. Plusieurs catégories d'outils pédagogiques peuvent être utilisées dans les jeux de formation, parmi lesquelles les jeux de rôles, les mises en situation, le travail en sous-groupe etc  
Support PowerPoint, vidéos, ordinateurs.

#### **Effectif et durée et Prix:**

Le nombre de participants à la formation est fixé 6 à 8 personnes maximum par session.

Formation : 7h

Prix : **Sur devis.**

#### **Modalité et délais d'accès:**

2C, avenue de l'Énergie 67800 BISCHHEIM

[formation.securite67@gmail.com](mailto:formation.securite67@gmail.com)

Tel : **0607842200 / 0388475984**

Pour l'inscription se rendre sur le site internet : <https://formationsecurite67.fr>

À la réception du dossier d'inscription nous vous répondrons sous 48h. Toutes inscriptions sont clôturées 7 jours avant le début de la formation.

#### **Accessibilité PSH:**

Répond aux normes d'accessibilités PMR

Pour les PSH veuillez contacter notre référent handicap : **Nolin Thierry** pour aménagement éventuel si possible.

#### **Intervenant :**

Formateur expérimenté et spécialiste dans le domaine.

#### **Modalités d'évaluation des acquis de la formation :**

Évaluation au cours de la formation

#### **Validation**

Attestation de fin de formation.

## **Programme de formation**

### **-Principes fondamentaux de la communication**

Apprendre à communiquer avec l'autre, recevoir et émettre des critiques, dire NON sans générer d'agressivité.

### **-Paramètres et processus de communication entre agents et usagers**

### **-Composantes de l'interaction entre agents et usagers**

### **-Identification des différentes typologies d'usagers**

### **-Différentes contraintes liées au métier de l'agent, son environnement de travail, les différents comportements observés**

### **-Adaptation de son attitude en fonction des situations et des difficultés rencontrées**

#### **Gestion des conflits**

Décrire le problème, parler de ses émotions. Rechercher des solutions et les évaluer.  
Trouver un compromis et établir une entente. Faire un bilan.

### **-Prévention et gestion des conflits**

Repérer les différents types de conflits, leurs causes, leurs enjeux : la nature du conflit.  
Comprendre l'utilité des conflits.

Repérer les réactions face au conflit et choisir la stratégie la mieux adaptée,

Sortir du conflit : attitudes pour désamorcer l'agressivité, éviter l'escalade systématique et dépasser le cadre commun, établir une relation gagnant/gagnant, transformer le conflit en relation constructive.

***Remarque : ce programme sera adapté aux spécificités de chaque situation et du client***