



## Gestion des conflits et de l'agressivité

<b>Domaine</b>	Sûreté
<b>Thématique</b>	Gestion des conflits et de l'agressivité
<b>Durée</b>	1 jour
<b>Public visé</b>	Toute personne en contact avec du public
<b>Pré requis</b>	Néant
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les mécanismes du conflit</li><li>• Acquérir des outils de communication efficace</li><li>• Gérer son émotivité et son stress / Se protéger</li></ul>
<b>Contenus</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Tour de table</b> : recueil des attentes et des expériences</li><li><b>Comprendre les différentes formes de conflits</b></li><li>✓ Définir et comprendre le conflit</li><li>✓ Les conflits interpersonnels et intra groupes</li><li><b>Dynamiques de communication interpersonnelle</b></li><li>✓ Communication verbale, para verbale et non verbale</li><li>✓ Développer son attitude d'écoute</li><li>✓ Privilégier une négociation gagnant/gagnant</li><li>✓ Apparences physiques, attitude et comportement</li><li>✓ Stéréotypes, préjugés et biais de jugements</li><li><b>Ancrer les conduites adaptatives</b></li><li>✓ Adopter des stratégies « anti-conflit »</li><li>✓ Analyser les situations potentiellement conflictuelles</li><li>✓ Règles et réflexes au quotidien</li><li><b>Diagnostic et conseils sécuritaires</b></li><li>✓ Facteurs matériels</li><li>✓ Facteurs organisationnels</li><li>✓ Facteurs humains</li><li><b>Se protéger en cas d'agression</b></li><li>✓ Cadre juridique de la protection de la personne</li><li>✓ Techniques de protection sur l'environnement professionnel</li></ul>
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Participative, démonstrative, audio-visuelle, simulations,
<b>Contrôle des acquis</b>	Mises en situations
<b>Plus-value HERACLES</b>	Coanimation Psychologue et Expert sécurité