

## Prévenir et traiter les conflits relationnels

### Public

Tout personnel en contact direct avec un public parfois « difficile »

### Prérequis

Aucun

### Durée

3 jours, soit 21 heures

### Dates et lieu

11-12 mai et 17 juin 2023 à Niort – **Date limite d'inscription** : 12 avril 2023

### Nombre de stagiaires

4 personnes minimum et 12 personnes maximum

### Coût pédagogique

1 100 € nets de taxes par personne

### Intervenant



Pascale HAUET ou



Guy MELCHIOR

### Objectifs pédagogiques

Traiter les situations de tension avec un interlocuteur tout en restant dans son rôle professionnel

Savoir identifier les besoins de son interlocuteur

Reconnaître, dans sa posture, les éléments non-verbaux susceptibles de déclencher l'agressivité de son interlocuteur.

Utiliser les outils d'écoute active, d'écoute empathique et de confrontation pour prévenir ou apaiser la situation conflictuelle

### Méthodes pédagogiques

Travail sur les représentations

Apports théoriques illustrés d'exemples

Exercices d'intégration et mise en situation

Analyse de cas concrets

### Modalités d'évaluation

Validation des objectifs pédagogiques par un quiz et une mise en situation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation

## Prévenir et traiter les conflits relationnels

### Contenu

- ✓ Identification des points communs et similitudes des situations rapportées
  - Causes, contexte, éléments déclencheurs, variables personnelles, conséquences
  - Se positionner dans son rôle, ses missions et ses enjeux personnels
  - Mieux maîtriser la communication en contexte hostile
- ✓ La logique de l'escalade et ses différents stades
  - Adopter les attitudes permettant de désamorcer un conflit
  - La place du ressenti et du non-verbal dans le processus
  - Reconnaître et gérer les émotions dans les moments stressants
  - Savoir maintenir, de manière adaptée, la relation et le dialogue
- ✓ Des outils-clé : « écoute-active » et « affirmation de soi »
  - Définition, principes et objectifs
  - Techniques et conditions de mise en œuvre
  - Exercices d'intégration
- ✓ Le rôle de la hiérarchie, l'étendue et les limites de responsabilité

### Indicateurs de résultats

28 groupes en intra en 2021 – 205 personnes formées  
100% des stagiaires sont satisfaits de la formation