



## Gestion des conflits – Elaboration d’une cuirasse

<b>Domaine</b>	Sûreté
<b>Thématique</b>	Communication
<b>Durée</b>	2 jours
<b>Public visé</b>	Tout public
<b>Pré requis</b>	Néant
<b>Objectifs</b>	<p>Etre capable de s’auto-évaluer au niveau comportemental : <i>(découvrir ses points faibles, surmonter sa peur, acquérir de l’assurance)</i></p> <p>Adopter une attitude de vigilance active</p> <p>Détecter les indicateurs de modification comportementale et savoir gérer un conflit</p>
<b>Contenus</b>	<p>Retour sur expérience :</p> <p>Prise de conscience de ses points faibles, des processus cognitifs et émotionnels</p> <p>Principes/outils d’élaboration d’une cuirasse</p> <p>Principes d’adaptation et de faire face</p> <p>Analyse comportementale et posturologique</p> <p>Optimisation de ses compétences :</p> <p>Mises en situations</p> <p>Désamorçage d’une situation conflictuelle</p> <p>Construction d’un référentiel individuel avec stabilisation des acquis</p>
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Participative, démonstrative, audio-visuelle, simulations, tests, retour d’expérience
<b>Contrôle des acquis</b>	Mises en situations
<b>Plus-value HERACLES</b>	Co-animation Psychologue et Expert sécurité



## Gestion des conflits – Elaboration d’une cuirasse

<b>Jour 01</b>	<b>Gestion des conflits</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Développer des compétences permettant de prévenir et gérer les situations conflictuelles</p> <p>Comprendre les mécanismes du conflit</p> <p>Développer ses capacités d’autoévaluation des modes relationnels</p>
<b>Contenus</b>	<p><b>Repérer les enjeux du conflit</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Vécu, attentes, sensibilisation</li><li>✓ Définir et comprendre le conflit</li><li>✓ Elaboration, construction, enjeu et mécanismes</li></ul> <p><b>Développer ses capacités d’auto-évaluation des modes relationnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Analyser ses modes de fonctionnement</li><li>✓ Système émotionnel</li><li>✓ Charges émotionnelles</li></ul> <p><b>Repérer les formes et les effets des situations sensibles en soi et chez l’autre</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Comprendre sa place et son efficience</li><li>✓ Système, organisation, rôles, fonctions et statut</li><li>✓ Notions de communication et de psychologie dans les champs du conflit</li><li>✓ Communication verbale, para verbale et non verbale</li><li>✓ Présentation de la pyramide de Maslow</li><li>✓ Triangle de Karpman, proxémie, assertivité</li></ul> <p><b>Analyser et anticiper les dynamiques de communication interpersonnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Acquérir un comportement conscient</li><li>✓ Facteurs de conflits au travail</li><li>✓ Exercices pratiques par jeux de rôles</li><li>✓ Analyser le comportement</li><li>✓ Relaxation dynamique : préparation à la confrontation aux situations stressantes</li></ul>
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Participative, démonstrative
<b>Contrôle des acquis</b>	Tests, Jeux de rôle



## Gestion des conflits – Elaboration d’une cuirasse

<b>Jour 02</b>	<b>Gestion des conflits</b>
<b>Objectifs</b>	Analyser et anticiper les dynamiques de communication interpersonnelle Détecter et résoudre un problème comportemental Savoir gérer une situation de conflit
<b>Contenus</b>	<b>Détecter et résoudre un problème comportemental</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Règles de sécurité sur le lieu de travail</li><li>✓ Les bons réflexes en cas de conflit</li><li>✓ Gérer des situations conflictuelles</li><li>✓ Mise en pratique par jeu de rôle</li></ul> <b>Etre en mesure de gérer un conflit</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Surmonter le conflit</li><li>✓ Situations sensibles sur le lieu de travail</li><li>✓ Conditions mentales, physiques et psychologiques</li><li>✓ Réguler les effets possibles du conflit</li><li>✓ Notion de stress</li><li>✓ Exercices pratiques</li></ul> <b>S’adapter face au conflit</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mettre en œuvre des solutions adaptées de gestion de crise</li><li>✓ Mise en situation</li><li>✓ Initier des changements</li><li>✓ Affirmation de soi et coopération</li></ul> <b>Ancrer les conduites adaptatives</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Adopter des stratégies « anti-conflit »</li><li>✓ Règles et bons réflexes au quotidien</li><li>✓ Construction d’un référentiel individuel</li><li>✓ Synthèse</li></ul>
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Participative, démonstrative
<b>Contrôle des acquis</b>	Tests, jeux de rôles