



Gestion des incivilités et des conflits

Domaine	Sûreté
Durée	0,5 jour
Public visé	Toute personne en contact avec du public
Pré requis	Néant
Objectifs	Acquérir des outils de communication efficace Comprendre les mécanismes du conflit Gérer son émotion et son stress
Contenus	<p>Dynamiques de communication interpersonnelle</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Communication verbale, para verbale et non verbale✓ Développer son attitude d'écoute✓ Privilégier une négociation gagnant/gagnant✓ Apparences physiques, attitude et comportement <p>Comprendre les différentes formes de conflits</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Incivilités, menaces, comment répondre✓ Définir, comprendre et résoudre les conflits✓ Adopter des stratégies « anti-conflit »✓ Analyser les situations potentiellement conflictuelles✓ Règles et réflexes au quotidien <p>Définir le stress</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Les manifestations du stress (physique, physiologique et comportemental)✓ Evaluation de ses modes de réactions face au stress✓ Tests d'autodiagnostic✓ Mettre en œuvre des moyens adaptés
Méthodes pédagogiques	Participative, démonstrative, audio-visuelle, simulations
Contrôle des acquis	Mises en situations
Plus-value HERACLES	Co-animation Psychologue et expert sécurité