



Gestion des conflits et de l'agressivité

Domaine	Sûreté
Thématique	Gestion des conflits et de l'agressivité
Durée	1 jour
Public visé	Toute personne en contact avec du public
Pré requis	Néant
Objectifs	Comprendre les mécanismes du conflit Acquérir des outils de communication efficace Gérer son émotion et son stress / Se protéger
Contenus	<p>Comprendre les différentes formes de conflits</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Définir et comprendre le conflit✓ Les conflits interpersonnels et intra groupes <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✓ Stéréotypes, préjugés et biais de jugements <p>Ancrer les conduites adaptatives</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Adopter des stratégies « anti-conflit »✓ Analyser les situations potentiellement conflictuelles✓ Règles et réflexes au quotidien <p>Diagnostic et conseils sécuritaires</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Facteurs matériels✓ Facteurs organisationnels✓ Facteurs humains <p>Se protéger en cas d'agression</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Cadre juridique de la protection de la personne✓ Techniques de protection sur l'environnement professionnel
Méthodes pédagogiques	Participative, démonstrative, audio-visuelle, simulations,
Contrôle des acquis	Mises en situations
Plus-value HERACLES	Co-animation Psychologue et expert sécurité