



Processus relationnel et conflictuel

| | |
|------------------------------|---|
| Domaine | Sûreté |
| Thématique | Communication |
| Durée | 2 jours |
| Public visé | Personnes en contact avec le public |
| Pré requis | Néant |
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none">■ Comprendre et se comprendre dans les processus relationnels comportementaux en situation de stress et en situation conflictuelle■ Communiquer avec les clients■ Adapter et s'adapter en situation spécifique■ Faire face aux critiques■ Anticiper une situation conflictuelle■ Être en mesure de résoudre un conflit■ Gérer ses charges émotionnelles |
| Méthodes pédagogiques | Participative, démonstrative, audio-visuelle |
| Contrôle des acquis | Mises en situations |
| Plus-value HERACLES | Coanimation Psychologue et Expert sécurité |



Processus relationnel et conflictuel

| | |
|------------------------------|---|
| Jour 01 | Principes de communication – Gestion des conflits |
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none">▪ Comprendre et se comprendre dans les processus relationnels comportementaux en situation de stress et en situation de violence verbale▪ Analyser les comportements pour mieux anticiper les situations de stress et de conflits▪ Faire face et résoudre une situation conflictuelle |
| Contenus | <p>Retour expérientiel</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Énoncé des vécus✓ Analyse et assimilation des processus en jeu dans le vécu d'expérience <p>Notion et concept stress/conflit</p> <ul style="list-style-type: none">✓ S'évaluer dans les principes relationnels✓ Approche de la construction psycho-affective✓ Repérer et identifier les facteurs déclenchant de conflit✓ Différenciation des concepts stress/conflit✓ Approche de la construction des stratégies de faire face à l'adversité <p>Approche et analyse des principes en communication spécifique</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Apports théoriques en communication✓ Maslow/Karpmann/Assertivité/Proxémie✓ Les principes de la communication non violente✓ Évaluer son profil communicationnel <p>Tests d'auto-évaluation des principes relationnels</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Analyse – encrage des acquis <p>Mise en pratique des principes de communication positive</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Jeux de rôles (<i>filmé et analysé</i>) |
| Méthodes pédagogiques | Participative, démonstrative |
| Contrôle des acquis | Tests |



Processus relationnel et conflictuel

| | |
|------------------------------|---|
| Jour 02 | Gérer les conflits – Gérer son stress |
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir anticiper une situation de conflit ▪ Analyser la situation / Etre à l'écoute de soi ▪ Adapter et s'adapter en situation spécifique |
| Contenus | <p>Anticiper et analyser les comportements</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etude sémiotique des gestuelles <i>(analyse de l'attitude et du comportement)</i> <p>Compréhension des postures, attitudes, comportements et réactions de soi et de l'autre en situation de stress, en situation conflictuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier et comprendre les situations à risque ✓ Faillir/défaillir, la question de l'image ✓ L'alliance thérapeutique, gage de réussite en position équilibrée <p>Faire face aux critiques</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Communication positive ✓ Elaboration d'une cuirasse <p>Adaptation des schémas internes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconnaissance de ses modes de fonctionnement, de ses stratégies ✓ Intégration et ancrage de processus adaptés <p>Mise en pratique de résolution de situations conflictuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jeux de rôles <i>(filmé et analysé)</i> <p>Être à l'écoute de soi</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendre ses charges émotionnelles ✓ Techniques de relaxation corps/esprit |
| Méthodes pédagogiques | Participative, démonstrative |
| Contrôle des acquis | Mises en situation / restitution |