



Gestion des conflits – Elaboration d’une cuirasse - FH SUR 014

Domaine	Sûreté
Thématique	Communication
Durée	2 jours
Public visé	Tout public
Pré requis	Néant
Objectifs	<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>
Contenus	<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>
Méthodes pédagogiques	Participative, démonstrative, audio-visuelle, simulations, tests, retour d’expérience
Contrôle des acquis	Mises en situations
Plus-value HERACLES	Co-animation Psychologue et Expert sécurité



Gestion des conflits – Elaboration d’une cuirasse FH SUR 014

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



Gestion des conflits – Elaboration d’une cuirasse FH SUR 014

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