



Processus relationnel et conflictuel - FH SUR 018 (2)

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■ Etre 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	Co-animation Psychologue et Expert sécurité



Processus relationnel et conflictuel - FH SUR 018 (2)

<p>Jour 01</p>	<p>Principes de communication – Gestion des conflits</p>
<p>Objectifs</p>	<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
<p>Contenus</p>	<p>Retour expérientiel</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enoncé 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 ✓ Evaluer 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>)
<p>Méthodes pédagogiques</p>	<p>Participative, démonstrative</p>
<p>Contrôle des acquis</p>	<p>Tests</p>



Processus relationnel et conflictuel - FH SUR 018 (2)

<p>Jour 02</p>	<p>Gérer les conflits – Gérer son stress</p>
<p>Objectifs</p>	<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
<p>Contenus</p>	<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>Etre à l'écoute de soi</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendre ses charges émotionnelles ✓ Techniques de relaxation corps/esprit
<p>Méthodes pédagogiques</p>	<p>Participative, démonstrative</p>
<p>Contrôle des acquis</p>	<p>Mises en situation / restitution</p>