

## Gérer les situations difficiles et conflictuelles

### COMPETENCES VISEES :

Cette formation vous permettra d'identifier les facteurs et les signes d'agressivité afin de pouvoir anticiper des situations conflictuelles. Vous obtiendrez des outils pour désamorcer ou diminuer les situations difficiles tout en conservant une posture professionnelle.

#### PUBLIC

Toute personne amenée à côtoyer un public pouvant devenir agressif ou personne évoluant dans un contexte professionnel tendu.

#### METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques abordés de façon participative et interactive  
Étude de cas, jeux de rôle, relaxation.

#### SUPPORT PEDAGOGIQUE :

Un livret référentiel est remis à chaque stagiaire au terme de la formation

#### DUREE

14 h (2 jours)

#### NOMBRE DE STAGIAIRES : 6 à 12

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre et déceler les aspects d'un conflit.
- Gérer le stress et surmonter les effets de l'agression.
- Acquérir les comportements positifs pour apaiser une situation conflictuelle.

#### DESCRIPTION DU PROGRAMME

##### Comprendre et déceler les aspects d'un conflit :

- Identifier un comportement inadapté en milieu professionnel.
- Repérer et identifier les facteurs d'agressivité.
- Apprendre à mesurer l'escalade de la violence.
- Reconnaître les trois types du fonctionnement du triangle de Karpman.

##### Gérer le stress et surmonter les effets de l'agression :

- Analyser et prendre du recul sur la situation.
- Pratiquer les méthodes du Bien-Être par l'Équilibre pour gérer ses émotions.

##### Acquérir les comportements positifs pour apaiser une situation conflictuelle :

- Assurer sa sécurité et celle des autres.
- Désamorcer les tensions rapidement en développant ses facultés d'écoute.
- Rétablir une relation en adoptant une posture bienveillante dans sa communication verbale et non verbale.
- Sensibiliser les acteurs à une meilleure communication.