

### PUBLIC

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

### OBJECTIFS

- **Apprendre à prévenir les situations difficiles**
- **Faire face aux situations délicates et complexes**
- **Se protéger psychologiquement**

#### Sur le plan comportemental :

- Aborder les situations difficiles avec calme et maîtrise en gérant son stress
- Canaliser ses émotions et celles des autres personnes (peur, agressivité, détresse...)
- Se réparer après une agression
- Développer son assertivité (affirmation de soi)

#### Sur le plan technique :

- Identifier la mécanique des conflits et de l'agressivité
- Découvrir les techniques de la communication non violente
- Découvrir les techniques de la désescalade
- Identifier les méthodes et outils pour sortir des situations bloquées

### PRE-REQUIS

- Amener des cas concrets correspondant à des situations vécues.

### POSITIONNEMENT

Positionnement réalisé au démarrage de la formation

### DUREE

- Durée : 2 jours, soit 14 heures
- Lieu : Dijon, Chalon sur Saône ou sur site

### EVALUATION DES ACQUIS

Jeux de rôles avec mises en situation  
Quizz

### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Méthodes actives et participatives
- Jeux, tests, exercices
- Echanges d'expériences

### NOMBRE DE STAGIAIRES/SESSION

Mini 4 / Maxi 8

### PROGRAMME

#### ▪ Communiquer en situation difficile

- Le rôle des émotions
- Le rôle du non verbal pour identifier les émotions
- Mettre en place des « accusés réception »
- La détresse

#### ▪ Analyser un conflit

- Distinguer les différents types de conflits
- Les caractéristiques d'un conflit
- Les facteurs déclencheurs de l'agressivité
- Les phases d'un conflit
- Analyser un conflit (cas apportés par les participants)

#### ▪ Prévenir et désamorcer le conflit

- Identifier les signes avant-coureurs d'un conflit
- Se positionner face à une situation de conflit
- Maîtriser ses réactions et ses attitudes
- Distinguer les comportements de l'identité de la personne
- Adopter un ton et choisir un langage dédramatisant

#### ▪ S'approprier des techniques de désescalade

- Les niveaux logiques et la résolution des conflits
- Les phrases tueuses
- La « messe basse » et le « judo verbal »

#### ▪ S'approprier les bases de la communication non violente

- Exprimer ses émotions
- Définir clairement ses besoins
- Faire preuve d'empathie

#### ▪ Récupérer après un conflit

- Techniques de relaxation
- Se réparer

#### ▪ Se protéger des situations difficiles

- Situer son niveau d'assertivité
- Identifier les attitudes assertives et non assertives
- S'affirmer dans les situations tendues

#### ▪ Les difficultés et situations complexes

- Qu'est-ce qu'une « personnalité difficile » ?
- Repérer et connaître la typologie des interlocuteurs difficiles (agressif, mauvaise foi, cynique, confus, anxieux, paniqué, ne comprend pas, refuse de comprendre, ...)
- Comprendre les enjeux de ces personnes, s'adapter et répondre à leurs attentes

#### ▪ Refuser sans agressivité

- Les idées reçues sur le refus
- Les différents types de refus

#### ▪ Entraînement

- Choix de situations vécues ou redoutées par les participants
- Mises en situations ou études de cas