

**Durée** 1 jour

## OBJECTIFS

- Faire face aux relations conflictuelles face à un public externe.
- Acquérir les techniques de communication efficaces pour gérer les situations conflictuelles.
- Reconnaître les manifestations d'agressivité chez les autres et en soi.
- Adapter son attitude et comportement face à une situation conflictuelle.
- Comprendre les mécanismes engendrant des attitudes agressives.
- Développer sa capacité à renseigner, informer et satisfaire son interlocuteur.
- Identifier les principes et les attitudes pour communiquer efficacement.

## PUBLIC

- Agents de sécurité exerçant dans les gares.
- Agents de sécurité exerçant sur les sites portuaires.
- Maitres-chiens exerçant dans les gares.
- Agents de Prévention-Incendie (SSIAP1) exerçant sur les sites hospitaliers.

## PRE-REQUIS

- Savoir ou avoir des connaissances dans l'adaptation de son langage face à tout public.
- Rencontrer des soucis de gestions de conflits à travers son cadre professionnel.

## CONTENU

- ANALYSE DES MÉCANISMES DE L'AGRESSIVITÉ
- SAVOIR UTILISER LE CHAMP DES ÉMOTIONS
- SAVOIR GÉRER LES COMPORTEMENTS
- SAVOIR SORTIR D'UNE RELATION CONFLICTUELLE
- SAVOIR SUSCITER LA COOPÉRATION

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports méthodologiques et théoriques en terme de gestion de conflits.
- Partage d'expériences.
- Simulations de situations de gestion de conflits.
- Mise en situation.

## TECHNIQUES ET ENCADREMENT

- Groupe de 8 à 10 personnes maximum.
- Face-à-face et interaction avec le formateur.

## SUIVI

- Mise en application de connaissances correspondant aux réels besoins de la profession.
- Bilan oral/feedback de la formation.
- Attestation de fin de formation.

POUR TOUT RENSEIGNEMENT, N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER AU :

**02 35 20 85 37** OU PAR MAIL [hd.formation@wanadoo.fr](mailto:hd.formation@wanadoo.fr)



## ■ ANALYSE DES MÉCANISMES DE L'AGRESSIVITÉ

- Identifier les différentes situations conflictuelles
- Savoir reconnaître les ingrédients d'une relation conflictuelle
- Les mécanismes de défenses émotionnelles

*(Analyse des cas de conflits rencontrés à travers le vécu)*

## ■ SAVOIR GÉRER LES COMPORTEMENTS

- Repérer les différents types de comportements
- Se connaître
- Susciter les comportements positifs
- Faire face à toute forme d'agression :  
intimidation, manipulation, séduction

*(Méthodologie de gestion des conflits)*

## ■ SAVOIR SUSCITER LA COOPÉRATION

- Accéder à la vision de l'autre
- Recréer les conditions de la coopération
- Identifier les attentes de l'autre

*(Méthodologie de gestion de projets)*

## ■ SAVOIR UTILISER LE CHAMP DES ÉMOTIONS

- Reconnaître les émotions
- Permettre l'expression des émotions

*(Jeux de rôle)*

## ■ SAVOIR SORTIR D'UNE RELATION CONFLICTUELLE

- Savoir prendre du recul dans une relation agressive
- Les attitudes à éviter en situations conflictuelles
- L'écoute active comme moyen de compréhension et d'apaisement
- Savoir se protéger

*(Méthodologie de la gestion du conflit)*