



## Programme de formation : Comment désamorcer une situation conflictuelle ?

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre les mécanismes relationnels
- S'entraîner à de nouveaux comportements et attitudes
- Prévenir les situations de crise
- Développer sa confiance en soi
- Comment traiter un conflit

**PRÉ-REQUIS** : aucun.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 1 à 8 personnes maximum par groupe

**Validité** : Il est préconisé de se former régulièrement.

**DURÉE** : 2 jours soit 14 heures

### PUBLIC CONCERNÉ :

Personne accueillant du public et/ou en relation avec des usagers du service public.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES, D'ANIMATION ET D'ENCADREMENT :

Partie théorique réalisée en salle avec vidéo projecteur, paper-board et livret remis aux stagiaires, échange sur des situations vécues. Mise en situation et jeux de rôles. La formation est réalisée par un formateur diplômé, éducateur spécialisé, éducateur sportif et sophrologue, ancien sportif de haut niveau « rugby » évoluant dans le domaine du bien-être au travail.

**SANCTION DE LA FORMATION** : Délivrance d'une Attestation de compétence

### LES POINTS ABORDÉS :

- Définition du conflit,
- Les différents types de conflits,
- Les sources des conflits,
- Présentation des différentes stratégies que l'on peut adopter en situation de conflits,
- Un fil conducteur en 7 phases pour traiter un conflit,
- Démarches simples adaptées à différentes situations de conflits,
- Feed-back pour éviter le conflit,
- Arrêter l'agression,
- Répondre aux critiques,
- Répondre aux demandes impossibles,
- Technique mnémotechnique simple le D.E.S.C,
- Négocier pour sortie du conflit,
- Echelle de traitement d'un conflit,
- Prendre le chemin de la décision libre responsable et appropriée,
- Techniques du lâcher prise (sophrologie),
- Développer son estime de soi,
- Développer sa confiance en soi,
- Qu'est-ce qu'une émotion,
  - Comment arriver à la définir,
  - Comment arriver à la canaliser,
  - Comment arriver à l'accepter.