

GESTION DES CONFLITS

 14 heures
  12 personnes

Durée

2 jours

Code

GCFLITS

Lieu

Intra-Inter

Public concerné

- Tout public

Objectifs

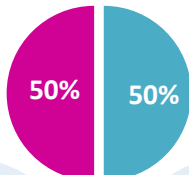
- Apporter une réponse face aux assujettis venus exprimer leurs mécontentements
- Maîtriser l'expression de leurs propos agressifs, voire même, en se préservant contre leurs attitudes irréfléchies et violentes



PROGRAMME

THÉORIE

- Connaissance de ses propres réactions face à l'agression verbale (Test)
- Les défenses adaptatives
- La spirale de l'agressivité
- Etude pratique du schéma élémentaire de la communication
- L'écoute active
- Le vocabulaire adapté
- La recherche de ses attitudes dominantes en face à face (Test)
- Les distances de sécurité
- Les attitudes et positionnements non agressifs
- Les gestes élémentaires de protection face à une agression physique



PRATIQUE

Cette pratique mettra en présence un ou plusieurs acteurs, avec un assujetti (étranger à l'organisme) mécontent et irascible.

Pendant le face à face, le reste du groupe notera sur des fiches préétablies, les mots utilisés, les gestes et réactions provoquées, pour chacun des acteurs.

Nos intervenants procéderont au recentrage des attitudes et comportements par rapport à l'évocation des deux thèmes précédents, afin d'arriver, à l'issue d'une telle situation, au compromis réaliste qui mettra fin à l'incident.

La gestion d'une telle situation devant vraisemblablement donner lieu, soit à un compte-rendu d'information, voire à une demande d'intervention du service d'ordre, il sera donné les éléments du compte-rendu ainsi que ceux du message d'alerte.