Cohérences
des Projets et des Hommes

V.2021.09

Prévenir et traiter les conflits relationnels

Public

Tout personnel en contact direct avec un public parfois « difficile »

Prérequis

Aucun

Durée

3 jours, soit 21 heures

Dates et lieu

7-8 septembre et 1er octobre 2027 à Niort – Date limite d'inscription : 6 août 2027

Nombre de stagiaires

4 personnes minimum - 12 personnes maximum

Coût pédagogique

1 170 € nets de taxes

Intervenants

Dominique DUMONT ou Guy MELCHIOR

Objectifs pédagogiques

Traiter les situations de tension avec un interlocuteur tout en restant dans son rôle professionnel
Savoir identifier les besoins de son interlocuteur
Reconnaître, dans sa posture, les éléments non-verbaux susceptibles de déclencher l'agressivité de son interlocuteur.
Utiliser les outils d'écoute active, d'écoute empathique et de confrontation pour prévenir ou apaiser la situation conflictuelle

Méthodes pédagogiques

Travail sur les représentations
Apports théoriques illustrés d'exemples
Exercices d'intégration et mise en situation
Analyse de cas concrets

Modalités d'évaluation

Test d'autopositionnement avant et après la formation
Validation des objectifs pédagogiques par un quiz et une mise en situation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Certificat de réalisation et attestation de formation individuels délivrés après la formation

Communication et relations humaines

Prévenir et traiter les conflits relationnels

Contenu

- ✓ Identification des points communs et similitudes des situations rapportées
  - Causes, contexte, éléments déclencheurs, variables personnelles, conséquences
  - Se positionner dans son rôle, ses missions et ses enjeux personnels
  - Mieux maitriser la communication en contexte hostile

- ✓ La logique de l'escalade et ses différents stades
  - Adopter les attitudes permettant de désamorcer un conflit
  - La place du ressenti et du non-verbal dans le processus
  - Reconnaître et gérer les émotions dans les moments stressants
  - Savoir maintenir, de manière adaptée, la relation et le dialogue

- ✓ Des outils-clé : « écoute-active » et « affirmation de soi »
  - Définition, principes et objectifs
  - Techniques et conditions de mise en œuvre
  - Exercices d'intégration

- ✓ Le rôle de la hiérarchie, l'étendue et les limites de responsabilité

Indicateurs de résultats

1 groupe en inter et 21 groupes en intra entre septembre 2025 et août 2026 – 196 personnes formées
Taux de satisfaction moyen : 95,41 %