



### OBJECTIFS

- Comprendre les différents types de situations tendues et conflictuelles rencontrées, face à un public, des usagers, des clients.
- Acquérir des compétences en communication efficace pour désamorcer les tensions
- Apprendre à reconnaître et à gérer les émotions, aussi bien les siennes que celles des autres
- Développer des stratégies pour prévenir les situations tendues et anticiper les réactions émotionnelles des interlocuteurs
- Renforcer la confiance en soi et la résilience face aux agressions verbales et aux situations difficiles

### PROGRAMME

#### Identifier les types de situations, les facteurs de tension et les enjeux de la gestion des conflits

- Définir et comprendre les éléments d'un conflit
- Identifier les principaux éléments du stress et de la gestion émotionnelle
- Recenser les différentes situations tendues et conflictuelles rencontrées.
- Analyser les principaux facteurs déclencheurs de tension (attentes non satisfaites, stress, frustration, etc.).

#### Maîtriser les bases de la communication efficace

- Savoir utiliser pleinement les principes de l'écoute active, de la reformulation et de l'empathie
- Prendre conscience de l'importance du non verbal et de la posture
- Découvrir les fondamentaux de la communication non violente

#### Pratiquer les techniques de gestion du stress et des émotions

- Acquérir les réflexes de base en prévention et gestion du stress
- Être capable de désamorcer les spirales de pensées stressantes
- Identification des émotions les plus fréquemment rencontrées
- Apprendre à développer son intelligence émotionnelle

#### Développer et renforcer sa confiance en soi

- S'affirmer dans le respect des autres et de soi-même
- Intégrer les méthodes de renforcement de l'assertive au quotidien : actions, vocabulaire...

#### Savoir gérer les critiques

- Recevoir les critiques justifiées de manière distanciée (techniques)
- Refuser les critiques injustifiées avec fermeté (techniques)

#### Apprendre à dire non

- Savoir dire non : les bénéfices, les avantages et les enjeux.
- Formuler un refus clair.

#### Conduire l'entretien de résolution du conflit : DESC

#### Se projeter avec les premiers petits pas possibles

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Autodiagnostic – jeux de rôle et mise en situation – exercices à la caméra – pédagogie inversée – étude de cas – films – travaux individuel et collectif – codeveloppement et travail en équipe – book personnalisé

### COMPÉTENCES VISÉES

- Améliorer la qualité du service offert aux usagers/clients en garantissant un accueil respectueux et professionnel
- Réduire les risques de conflits et d'escalade dans les interactions avec les demandeurs en situation de stress ou de détresse.
- Optimiser la gestion du temps et des ressources

### DURÉE

02 journées mini adaptables selon le besoin et combinables avec d'autres modules pour construire un parcours

### TARIF

Pour un groupe de 10 participants maximum :

Coût de 1400 € HT /jour  
Soit 2800 € HT /Session deux jours

(frais déplacement inclus 44)

### OPTIONS

- Réalisation du profil HBDI®  
Pour chaque participant  
90 € par profil HBDI®

- Entretiens individuels pré-formation (coût selon nombre de participants)

- RETEX à trois mois :  
750 € HT la demi-journée

### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne volontaire pour la démarche

### LIEU

Parcours en Intra (dans vos locaux ou à proximité de chez vous)

### PLANNING

A définir ensemble