

# GESTION DES SITUATIONS SENSIBLES

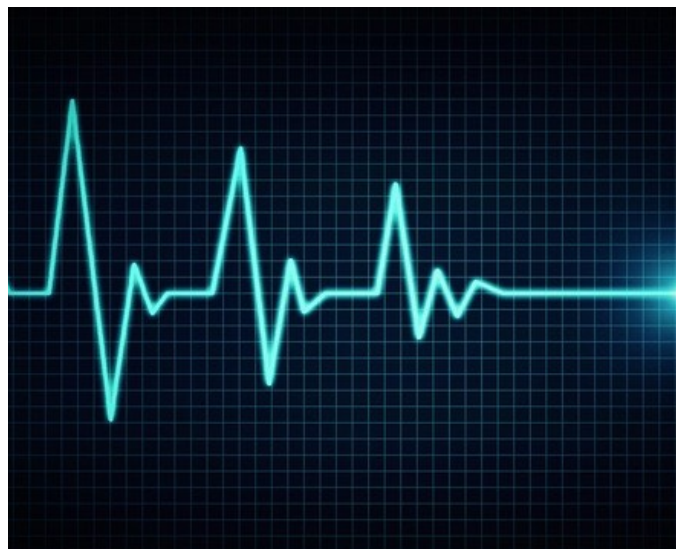
## Objectifs Pédagogiques

Atténuer les situations conflictuelles et acquérir une méthodologie d'intervention.

Communiquer efficacement pour prévenir les situations conflictuelles.

Contrôler ses émotions et apprendre à agir au lieu de réagir.

Intégrer les outils de la communication non-violente



## Programme

### 1- Appréhender les situations dites « sensibles »

Conflit & Agression (acteur et médiateur)  
Braquage, vol et situation extrême  
Gestion de l'imprévu et du changement  
Gestion des émotions  
Accueil et écoute des victimes

### 2- Acquérir les bases de la communication

Etre capable d'ouvrir une voie de communication  
Découvrir les bases de la communication non violente  
Communiquer de manière assertive

### 3 - Comprendre le conflit

Définir le conflit  
Appréhender les contextes d'apparition  
Agir face au conflit et gérer ses émotions

### 4 - Etre acteur du conflit

Adopter un positionnement constructif lors d'un conflit  
Repérer les différents stades d'un conflit  
Résoudre un conflit : recadrage, négociation et facteurs clés

### 5 - Etre arbitre du conflit

Arbitrer un conflit : les conditions  
Négocier avec les parties en présence  
Découvrir un outil efficace : «les chapeaux de la réflexion»

### 6 - Anticiper le conflit

Anticiper les divergences d'opinion  
Développer ses compétences  
Garder l'autre en capacité de communiquer

### 7 - Communication non-violente : Moi

Prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre  
Distinguer un discours subjectif d'un discours objectif  
Reconnaître ses propres besoins sans les projeter sur l'autre

### 8 - Communication non-violente : L'Autre

Atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate  
Faire une demande qui soit acceptable pour l'autre  
Prendre en compte la réaction de son interlocuteur

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Jeux de rôles, exercices ludo-pédagogique, retour d'expérience...

Support de cours, diaporama, production d'un rapport sur les solutions trouvées.

## Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction

QCM d'évaluation des acquis

Attestation de présence

Attestation formation individualisée

**Durée** : 21h de formation (3 j)

**Dates** : à définir

**Lieu** : en entreprise

**Public et prérequis** :

Maîtriser les savoirs fondamentaux (Lire, écrire, compter)

**AP3**  
*Formation*