

# Gestion des situations conflictuelles et incivilités




## HCR et Tourisme

**Description de la formation :** Cette formation s'adresse aux personnes confrontées dans leur activité à la possibilité de survenance d'incivilités, de conflits ou d'une situation de crise, et nécessitant de mettre en œuvre des connaissances pour les prévenir et/ou les résoudre.

**Référence formation :** D9 / SMATOURCON1FP

**Objectif :** Former le personnel à mieux comprendre les ressorts permettant l'émergence de conflits et à permettre, par des techniques simples et efficaces, à régler les divergences, assouplir les tensions, sortir des situations de blocage et, le cas échéant, résoudre les cas de conflits.

**Public :** Toute personne en contact avec le public

**Accessibilité :**    Formation ouverte à certaines formes de handicap/ contactez-nous pour plus d'informations.

**Programme :** Il s'agit d'un enseignement théorique comprenant :

Définir la notion de conflit

- Intégrer la définition du conflit

- Identifier les principales causes qui déclenchent le conflit

- Formaliser les étapes d'un conflit et de l'escalade relationnelle

- Mesurer les conséquences négatives et positives possibles d'un conflit

- Comprendre la situation conflictuelle

- Réflexion en sous-groupes, restitution et échange

Prévenir les conflits :

- Limiter les divergences

- Comprendre la notion de divergence et ses origines

- Mettre en œuvre des méthodes de communication appropriées pour gérer les divergences

- Les composantes de l'écoute active pour bien comprendre son interlocuteur

- L'effet boomerang pour faire clarifier les émissions qui génèrent du doute

- Les caractéristiques de l'empathie et de l'objectivité pour bien accueillir les messages qui nous sont destinés

- Les attitudes positives pour bien rentrer en relation avec ses interlocuteurs

- Les messages concrets pour donner du sens à ses propres émissions

- Prendre conscience des tensions qui résultent des divergences : les principales émotions du conflit

S'approprier les leviers pour diagnostiquer et gérer les tensions  
La posture "meta"  
La clarification d'une position  
La préparation de sa réaction

L'art de résoudre les conflits :

Éviter le blocage  
Identifier les comportements qui résultent de tensions  
Les déviations qui génèrent le blocage  
Les comportements de l'assertivité qui préviennent le conflit  
Mettre en œuvre les méthodes pour éviter le blocage et prévenir le conflit  
Les pratiques pour s'exprimer avec assertivité dans des situations tendues  
Gérer un conflit ouvert  
Intégrer les 2 axes stratégiques pour gérer un conflit ouvert  
S'approprier les différentes stratégies à adopter dans le cas d'un conflit ouvert  
Verbale et non verbale  
La Communication non Violente

**Prérequis :** Aucun

**Durée et organisation :** 1 jour – de 7 heures

**Effectifs :** 1 à 12 personnes

**Moyens pédagogiques :** utilisation de moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités (PowerPoint, liste de risques, vidéos, projecteur, écran), visite d'établissements.

**Modalité d'évaluation :** Exercices pratiques de mise en situations, évaluation par le formateur de la prise de risques et de la rédaction de la mesure de prévention adaptée.

**Encadrement pédagogique :** Formateur disposant de l'expérience et des compétences pour dispenser l'ensemble des modules de formation

**Calendrier :** Nous contacter

**Tarifs :**

Prix groupe : 1500 € H.T.

Prix parcours : Nous contacter

**Responsable :** Pierre LEVY

**Demande de renseignements et/ou se préinscrire :** Nous contacter