

ERP / GSB / GMS / CC
Parcours de formation Manager
Module 1 : la relation au Client du Client
Prévenir et gérer les situations de conflit

1 jour – 7 heures

Objectifs :

- Savoir repérer les situations piégeantes
- Acquérir des outils concrets pour prévenir et réguler les situations d'agression et de conflit
- Prendre du recul sur les situations de tensions avec l'usage.
 - ✓ Reconnaître ses émotions pour les exprimer, les verbaliser, sans avoir l'impression d'être en échec ou d'être en position de faiblesse.
 - ✓ Transformer les difficultés ressenties en solutions concrètes
 - ✓ Repérer le « pouvoir » qu'on peut avoir dans la relation

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Comprendre l'origine des situations de conflit et de violence, pour les éviter ou les gérer
- Analyser et maîtriser leurs réactions
- Renforcer leur capacité relationnelle envers les tiers.

Public visé – Pré requis :

Chef de site ; adjoints ; et agent évolutif dans des fonctions de supervision d'équipe. Pas de pré-requis.

Module n°2 conseillé :

« **Postures managériales** ». Gestion de la relation client / hiérarchique / d'équipe

Type d'action :

Acquisition et perfectionnement des compétences

+ Pédagogie :

- Exposés théoriques; Mises en situations variées; discussions.
- Option : suivi, analyses et débriefing en situation opérationnelle
- Vidéoprojection, paperboard, supports pédagogiques.

● Typologie des situations conflictuelles en ERP

● Contexte psychosocial particulier de l'agent de sécurité

● Contexte de travail : gérer l'agressivité source de conflit

- ✓ Définition et mécanique des conflits et des agressions, les causes de basculement et d'aggravation
- ✓ Se mettre en sécurité. Se défendre tout en restant dans une posture professionnelle.
- ✓ Situer son rôle et sa responsabilité dans la gestion des tensions relationnelles.
- ✓ Apaiser tout en restant ferme, pourquoi et comment.
- ✓ Les attitudes qui aggravent les tensions.
- ✓ L'impact de la peur, de la justification ou de la soumission sur un agresseur.
- ✓ Comment réguler les « diversions » induites par la provocation, la victimisation,...

● La Prévention par la Communication corporelle ou non verbale

- ✓ Posture et gestes de protection apaisants en cas d'agression physique; Le rythme, la lenteur et/ou la rapidité des mouvements

● La Prévention par le langage, Communication non violente

- ✓ L'emploi des mots « positifs » pour faire passer des messages restrictifs ou coercitifs.
- ✓ Les marques de disponibilité et de respect, les formulations « neutres ».
- ✓ Se défendre et avertir un interlocuteur agressif qu'il dépasse les limites sans provocation.

● Gérer une agression ou un conflit avéré par la parole

- ✓ Les réflexes simples pour rester dans une posture de « service », tout en se protégeant, et tout en « recentrant » une personne agressive, sans aggraver la tension ou le conflit et désamorcer le stade « émotionnel ».

● Que faire après une crise importante : gestion du stress, des émotions, transmissions, signalement, analyse de l'événement, dépôt de plainte, révision des consignes