

## FORMATION GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Savoir répertorier les points conflictuels, analyser et maîtriser des situations d'agression, De violence et de conflit.

Former le personnel sur la prévention et le préparer à la gestion des conflits.

#### DUREE

1 jour

#### PERSONNES CONCERNEES

Personnel occupant un poste de travail en contact ou lié à des situations conflictuelles

#### EFFECTIF

1 A 12 Personnes

#### PRIX

#### METHODE

Exposé didactique avec moyen multimédia et mise en pratique

#### SANCTION

Attestation individuelle de formation

#### PROFIL STAGIAIRE

Personnel occupant un poste de travail en contact avec Le public ou lié à des situations conflictuelles

#### PROGRAMME

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment le résoudre ?
- Gérer le conflit
- Les phases du comportement conflictuel
- Les différentes stratégies face au conflit
- La médiation
- Les différentes stratégies face au conflit
- Communication verbale
- Savoir se positionner
- Les lois du feedback
- La communication non verbale
- Règles de communication
- Savoir écouter
- Décoder les comportements problématiques
- Evaluer son positionnement face au conflit
- Jeu de rôle
- Styles de résolution
- Désamorcer la colère
- Savoir réagir aux attaques verbales, menaces, Intimidations, provocations.