



Sécurité
Incendie

FORMATION GESTION DES CONFLITS

Pré-requis : aucun

OBJECTIFS

- Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication positifs et efficaces.
- Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions.
- Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité.

DUREE : 7 heures

Nombres de stagiaires

Groupe de 12 personnes maximum

Délai d'accès : 15 jours modalités : signature de la convention

Moyens pédagogique :

Apports théoriques sur vidéo projecteur

Mise en situation avec un formateur certifié

Matériel de démonstration

Accessibilité :

La formation est globalement accessible aux personnes en situation de handicap. Veuillez nous contacter pour plus de renseignements .

Validation : remise d'une attestation

PROGRAMME

- 1) Détecter les signes et comportements annonciateurs de conflits**
 - Identifier les signaux annonciateurs de stress, panique, colère
 - Adopter immédiatement la bonne attitude
 - Développer une stratégie positive d'accueil et de gestion des critiques et tensions
- 2) Identifier les personnalités difficiles et en protéger l'organisation**
 - Personnalité difficile : situation à risque ou état pathologique ?
 - Définir les limites d'accompagnement et d'encadrement
 - Désamorcer les attentes des personnalités trop exigeantes
- 3) Savoir désamorcer un conflit face à un individu agressif**
 - Maîtriser la communication verbale et non verbale
 - Faire exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
 - Conclure et trouver un accord face à un individu agressif
 - Se positionner avec assertivité
- 4) Situations extrêmes : agir rapidement et efficacement**
 - Intervenir rapidement face à une situation délicate ou explosive
 - Faire face à la menace sans amplifier le conflit ni céder du terrain
 - Connaître ses limites et les limites d'un conflit pour ne pas prendre de risques inutiles

