



FIDS FORMATION

INTERVENTION DÉFENSE ET SECOURS

FORMATION EN PRESENTIEL

GESTION DES CONFLITS : MODULE PRINCIPALE

OBJECTIF

Être capable de savoir se positionner, agir et réagir dans le cadre de situations conflictuelles que ce soit avec des collègues ou des clients

PUBLIC CONCERNE

Tout public

PRE-REQUIS

- Aucun

COMPETENCES DEVELOPPEES

- Connaître les phases qui constitue un conflit
- Connaître la méthodologie du triangle de résolution des conflits
- Connaître les effets du stress pour mieux gérer ses propres émotions
- Connaître les points clés de l'étude du comportement
- Repérer les signes d'alertes sur l'aggravation d'un conflit

MODALITES DE DEROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation en intra-entreprise (sous réserve d'une visite préalable) ou modalité autre à définir (location de locaux...)

ACCESSIBILITE

Des aménagements sont possibles. Pour étudier la faisabilité de la mise en œuvre de ces aménagements, merci de prendre contact avec nos services via les informations de la rubrique « contact »

MODALITES D'ACCES

Délai de 10 jours

METHODES ET MOYENS MOBILISES

Alternance de théorie et de pratique, matériel d'entraînement

Modalité	Effectif par session	Durée
Présentiel	5 min – 15 maxi	14 heures / 2 jour(s)



FIDS FORMATION

INTERVENTION DÉFENSE ET SECOURS

PROGRAMME

Jour 1 : Théorie et pratique

- Présentation du groupe et des objectifs
- Définition du conflit
- Les facteurs du déclenchement du conflit
- Courbe évolutive du conflit
- Triangle de résolution du conflit
- Définition du stress
- Le stress, bon ou mauvais ?
- Mises en situations applicatives tout au long de la journée

Jour 2 : Théorique et Pratique

- Retour sur la première journée
- La règle des 3 C
- Le conflit, une opportunité !
- Les modes de communication
- La lecture du langage corporel
- Mises en situations applicatives et évaluatives
- Échange et retour sur la formation

INTERVENANT

Formateur certifié

EVALUATION

Mise en situation
professionnelle

ATTRIBUTION FINALE

Certificat de réussite de formation