

GESTION DE CONFLITS

Méthodes de négociation et de résolution de conflit sur votre lieu de travail.



7H

1 Jour

Présentiel

Distanciel



PRÉ REQUIS :

- Savoir **comprendre, lire, écrire** et **parler** la langue française.



OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Préparer le personnel aux situations de terrain.
- Comprendre les sources d'agressivité.
- Faire remonter les craintes du personnel.
- Adopter les gestes et les formules réductrices d'agressivité.



MODALITÉS DE LA FORMATION À DISTANCE

La formation est disponible en présentiel, en 100% distanciel ou au format mixte (présentiel + distanciel)



VALIDATION :

- Suite à un examen théorique, une attestation validant les qualifications nécessaires à la «Gestion de conflits» vous sera délivré.



PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **DOMAINE DE COMPÉTENCES N°1 :**
Définitions et mécanisme de la violence
 - Concept, fonctionnement et mécanisme de la violence.
 - Alcool et comportement.
- **DOMAINE DE COMPÉTENCES N°2 :**
Gérer une personne agressive
 - Les 11 principes à suivre face à une personne violentée.
- **DOMAINE DE COMPÉTENCES N°3 :**
La colère et les émotions en situation de conflit
 - Idées reçues sur les émotions.
 - Différencier intention et impact émotionnel.
 - Gestion de la colère.
- **DOMAINE DE COMPÉTENCES N°4 :**
Gérer les interactions négatives
 - Communication verbale et non verbale.
 - Aider quelqu'un à résoudre un problème.
 - Mettre fin à une interaction négative.
 - Attitude si on se sent menacé.

Pour obtenir le calendrier de formation ou un devis gratuit, scannez le QR code :



<https://www.formation-securite-lepointjaune.com/formations/gestion-conflits/>

Ou par téléphone au : **02 31 58 32 85**

©Le Point Jaune