

PROGRAMME DE FORMATION

Gestion de conflits

COMPETENCES VISEES :

Le stagiaire sera capable de :

- D'analyser les comportements conflictuels
- De résoudre un conflit
- D'analyser les comportements conflictuels
- De gérer une situation conflictuelle
- De mettre en pratique les savoirs acquis dans le cadre de la gestion des conflits.

PRE REQUIS : Aucun

DUREE : 2 jours (14 heures) + 35 heures situation réelles

PUBLIC CONCERNE : Tout public

COUT : 200 €Net de taxes

PROGRAMME

Développer ses capacités à déceler les origines des conflits et leurs manifestations. Oser aborder les situations conflictuelles. Utiliser la méthode la plus appropriée et les comportements associés visant la résolution du conflit.

Module 1:

- A/les origines du conflit
- B/les différents types de conflits
- C/la stimulation et les motivations des conflits
- D/les différentes étapes d'un conflit
- E/les mesures préventives des éléments déclencheurs du conflit
- F/traiter une agression verbale
- G/gérer les émotions
- H/adopter des techniques verbales
- I/intervenir par étapes
- J/Adopter un posture, un regard et une gestuelle adaptés
- K/évaluer la dangerosité du conflit
- L/savoir gérer le conflit
- M/connaitre les conséquences du conflit
- N/agir lors d'une situation qui se dégrade

Module 2: mise en situation réelle



INTERVENANT

Grégory ROTUNNO

Référent

pédagogique/administratif/commercial
handicap/logistique/qualité

Tél : 0692 48 79 40 Mail : contact@rg-dfc.fr

CONDITIONS PEDAGOGIQUES

MODALITES PEDAGOGIQUES

Démonstrations en temps réelles, démonstrations commentées, justifiées, méthode active

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

L'inscription est réputée acquise lorsque : Le candidat a signé la convention et aura versé 30% d'acompte. Les délais d'accès à l'action sont : 1 mois

ACCESSIBILITE

Accessibilité aux personnes en situations de handicaps, nous consulter afin d'adapter au mieux le dispositif

MODALITES D'ÉVALUATION

Mises en situations simulées, évaluation formative

MODALITES DE VALIDATION

Attestation de fin de formation