

# PROGRAMME DE FORMATION

## GESTION DE CONFLITS



### MOYENS PEDAGOGIQUES

Par des formateurs qualifiés, ayant une expérience en pédagogie et en gestion de conflit

Alternance théorie et pratique

Supports power point et vidéos

### MODALITE D'EVALUATION

Une attestation de fin de formation sera délivrée à chaque participant

### DUREE DE FORMATION

1 journée (7 heures)

### NOMBRE DE STAGIAIRES

Minimum 4 stagiaires

Maximum 12 stagiaires

### TARIF

Sur devis – Nous consulter

### MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Signature d'une convention minimum trois semaines avant le début de la formation

### CONTACT

Tél. : 06 49 85 41 28

Mail : mehdi.allal@i2s-prevention.fr

### PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

Tout public

Aucun prérequis

### ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir les connaissances nécessaires à la gestion des conflits et des risques liés aux situations conflictuelles « dégradées »

Savoir mettre en œuvre les pratiques nécessaires pour gérer ses émotions et sortir d'une situation de conflit

### PROGRAMME PEDAGOGIQUE

#### THEORIE :

- ✓ Les origines, les différents conflits et les phases du conflit
- ✓ Les interlocuteurs difficiles et traiter une agression verbale
- ✓ Les émotions et les techniques de gestion des émotions
- ✓ Les clés pour éviter le conflit
- ✓ Les mesures de prévention des conflits
- ✓ Traiter une agression verbale
- ✓ Le judo verbal
- ✓ L'écoute active et le langage non-verbal
- ✓ Adopter des techniques verbales et un comportement adapté aux différentes situations

#### PRATIQUE :

- ✓ Mise en situation de conflits sous formes de jeux de rôles