



GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME

INTITULÉ : Gestion des conflits

OBJECTIFS : Acquérir les compétences nécessaires pour identifier, prévenir et gérer efficacement les conflits en milieu professionnel, en particulier dans le secteur de la sécurité.

CONTENU :

Matinée (3h30)

1. Introduction à la gestion des conflits (30 min)

Définition et types de conflits -- Causes et enjeux des conflits -- Conséquences des conflits mal gérés

2. Les mécanismes du conflit (1h)

Les différentes phases d'un conflit -- Les facteurs déclencheurs -- Identification des comportements à risque

3. Les techniques de communication (2h)

L'écoute active et l'empathie -- La reformulation et la communication non violente (CNV) -- La gestion du stress et des émotions en situation de conflit -- Exercices pratiques et mises en situation

Après-midi (3h30)

4. Les stratégies de gestion des conflits (1h30)

Les différentes approches de résolution (compromis, négociation, médiation, etc.) -- La posture et l'attitude à adopter -- Exercices de jeux de rôle

5. La gestion des conflits en situation de tension (1h30)

Identification des profils conflictuels -- Les techniques de désescalade -- La gestion des conflits dans le cadre de la sécurité (situations spécifiques)

Public Visé :

Agents de sécurité, chefs d'équipe, managers, et toute personne confrontée à la gestion des conflits.

Prérequis :

Aucun

Durée :

7 h

Date : A définir

Lieu : Notre centre de formation ou intra

Nbre de stagiaires :

De 4 à 8

Délais d'accès

2 semaines

6. Évaluation et clôture de la formation (30 min)

Retours d'expérience -- Questions/réponses -- Évaluation des acquis -- Remise des attestations de formation

PEDAGOGIE

Moyens techniques et pédagogiques :

Le centre de formation dispose un espace suffisant « espace de formation » pour accueillir le nombre de stagiaires inscrits, avec chaises et tables permettant la prise de notes. Ecran de projection avec l'utilisation d'un vidéoprojecteur

Prix :

800 € HT

SUIVI- EVALUATION :

Suivi de la formation : Emargement de feuilles de présence
Remise d'une attestation individuelle de fin de formation

METHODE PEDAGOGIQUE :

- Apports théoriques et échanges interactifs
- Études de cas concrets
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices de gestion du stress et des émotions

ENCADREMENT :

La formation est assurée par un formateur qualifié.

Accès pour les personnes en situation de Handicap (PSH) et à mobilité réduite (PMR):

Les salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduites et aux personnes en situation de handicap.

Quel que soit votre type de handicap, nous vous dirigeront vers notre référent "Handicap" afin de vous proposer la meilleure alternative.



Modalités d'accès et contact :

L'offre de formation vous sera transmise dans un délai de 3 jour ouvré après une prise de contact par :

- **Email : rj10formation@gmail.com**
- **Téléphone : 09 73 18 56 46**

Les inscriptions des participants (ou les modifications des participants) peuvent se faire jusqu'à 15 jours avant le début de la formation.

Dès que les modalités sont définies, une convention vous sera envoyée pour un retour signé à l'organisme de formation. Dès réception de la convention une convocation avec les dates d'entrée en formation vous sera retourné.



La certification Qualiopi a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

Cette formation permettra aux participants de mieux appréhender les situations conflictuelles et d'adopter les bonnes pratiques pour les résoudre efficacement.

.