



Gestion des conflits

Domaine	Sûreté
Thématique	Gestion des conflits
Durée	1 jour
Public visé	Toute personne en contact avec du public
Pré requis	Néant
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les mécanismes du conflit• Acquérir des outils de communication efficace• Gérer son émotivité et son stress
Contenus	<ul style="list-style-type: none">✓ Tour de table : recueil des attentes et des expériencesComprendre les différentes formes de conflits<ul style="list-style-type: none">✓ Définir et comprendre le conflit✓ Les conflits interpersonnels et intra groupesDynamiques de communication interpersonnelle<ul style="list-style-type: none">✓ Communication verbale, para verbale et non verbale✓ Développer son attitude d'écoute✓ Privilégier une négociation gagnant/gagnant✓ Apparences physiques, attitude et comportement✓ Stéréotypes, préjugés et biais de jugementsAncrer les conduites adaptatives<ul style="list-style-type: none">✓ Adopter des stratégies « anti-conflit »✓ Analyser les situations potentiellement conflictuelles✓ Règles et réflexes au quotidienÊtre en mesure de gérer une situation de stress<ul style="list-style-type: none">✓ Analyser ses modes de fonctionnement✓ Situations sensibles sur le lieu de travail✓ Système et charges émotionnelles✓ Notion de stress
Méthodes pédagogiques	Participative, démonstrative, audio-visuelle, simulations, exercices de relaxation
Contrôle des acquis	Mises en situations
Plus-value HERACLES	Coanimation Psychologue et Expert sécurité