HERACLES
FORMATION - AUDIT - CONSEIL
SÉCURITÉ
SÛRETÉ
PROTECTION

Gestion des conflits - FH SUR 013

Domaine	Sûreté
Thématique	Gestion des conflits
Durée	1 jour
Public visé	Toute personne en contact avec du public
Pré requis	Néant
Objectifs	Comprendre les mécanismes du conflit Acquérir des outils de communication efficace Gérer son émotivité et son stress
Contenus	**Comprendre les différentes formes de conflits** ✓ Définir et comprendre le conflit ✓ Les conflits interpersonnels et intra groupes **Dynamiques de communication interpersonnelle** ✓ 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 jugements **Ancrer les conduites adaptatives** ✓ Adopter des stratégies « anti-conflit » ✓ Analyser les situations potentiellement conflictuelles ✓ Règles et réflexes au quotidien **Etre en mesure de gérer une situation de stress** ✓ 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	Psychologue / Ancien négociateur GIGN ou GIPN