

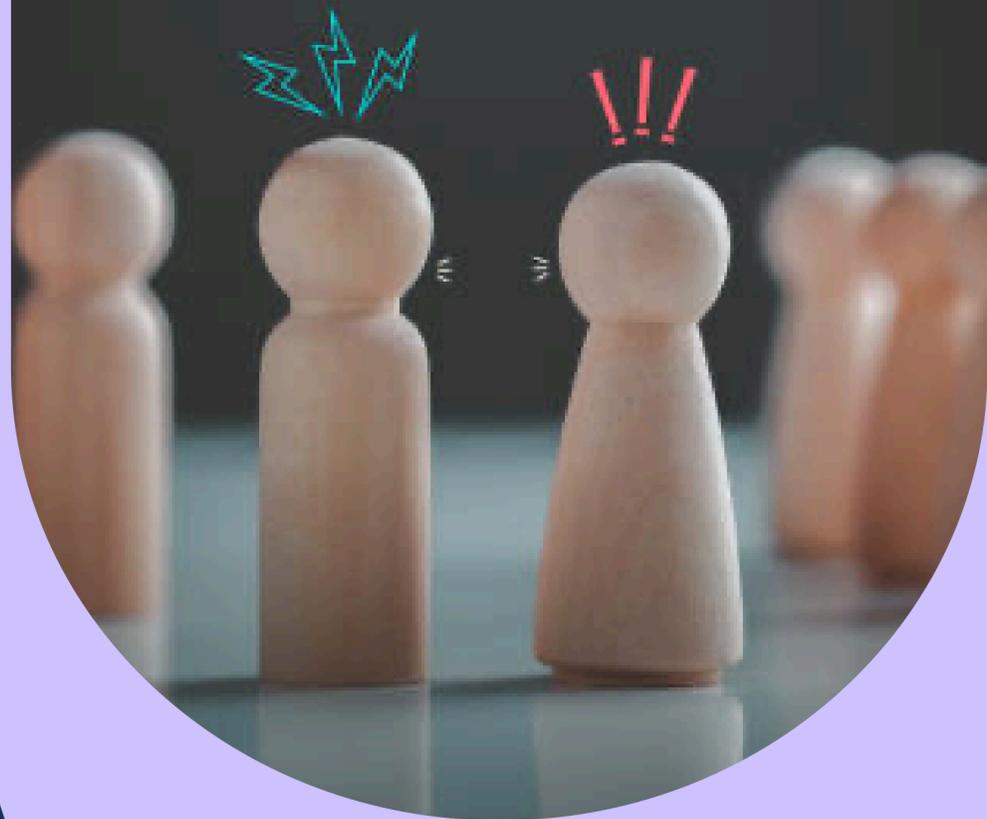
PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables :

- Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- D'adapter son comportement
- Résoudre positivement un conflit
- Mesurer les attitudes à risques qui favorisent et déclenchent un climat de tension – Effet miroir
- Echanger sur les réactions personnelles et le ressenti des agents face aux situations difficiles ou conflictuelles

Programme

- **Présentation théorique du conflit, de la communication verbale, non verbale**
- **Connaître et reconnaître les différents types de conflits**
- **Repérage des mécanismes de défense en jeu dans une situation conflictuelle et techniques de communication**
- **Construire une réponse acceptable**
- **Le savoir être : écouter, exprimer une opinion différente, un désaccord**
- **Sortir des situations bloquées : Techniques de désengagements, différer la discussion**
- **Analyse et Gestion de l'espace et positionnement de sécurité**
- **Communiquer en situation de crise par l'écoute active**
- **Le débriefing et le partage autour des expériences.**



Informations



Durée : 2 jours



Tarif: 550 euros HT

Public : Tout personnel hospitaliers

Pré-requis : aucun



Sapeur-pompier professionnel Formatrice sur la gestion des conflits



Attestation de fin de stage délivrée en fin d'examen



Accessibilité aux personnes handicapées

Moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre :

Séances de formation en présentiel
Apports théoriques
Exercices pratiques, partage d'expériences,
Tests Psychologiques, Analyses vidéos

