INFOSA
Institut de Formation Santé en Corse

PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS



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

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

Programme

- Présentation théorique du conflit, de la communication verbale et non verbale
- Connaître et reconnaître les différents types de conflits
- Repérage des mécanismes de défense en 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 désengagement, 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 : Sur devis

Public : Tout public en milieu professionnel

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