

PROGRAMME DE FORMATION

GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- ❖ **Objectif** :
Être capable d'analyser les comportements conflictuels, de résoudre un conflit et de gérer une situation conflictuelle
- ❖ **Public** :
Tous public
- ❖ **Durée** :
7 heures
Il sera traité les risques en rapport à la profession.
- ❖ **Nombres de participant** :
Minimum : 4 Maximum : 10
- ❖ **Lieux** :
INTRA
- ❖ **Sanction** :
La validation de la formation se fait par une attestation de formation
- ❖ **Pré requis** : Aucun
Pour les personnes en situations de handicap, nous contacter pour définir les modalités de participation à la formation.
- ❖ **Méthodes et Moyens Pédagogique** :
Face à face pédagogique
Etude de situation, Mise en situation
Exercices pratiques
Exposés-débats, supports audio et visuels, cas concrets.

Contenu de la formation

Retour et mise en commun d'expériences sur les situations vécues

- Les origines des conflits
- Les différents types de conflits
- La stimulation et les motivations des conflits
- Les étapes d'un conflits
- Les mesures de prévention des éléments déclencheurs du conflit
- Traiter une agression verbale
- Gérer les émotions
- Adopter des techniques verbales
- Intervenir par étapes
- Adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptés
- Evaluer la dangerosité d'un conflit
- Savoir gérer le conflit
- Savoir gérer les conséquences du conflit

PFGSC/V1/11-2023

Délai et modalités d'accès à nos formations

L'accès à nos formations intra-entreprise ou inter-entreprise peut être initié par l'employeur ou le salarié soit avec l'accord de son employeur soit à titre personnel.

Pour vos demandes d'informations, contactez-nous par téléphone au 04 90 90 28 10 / 06 86 51 69 24 ou par email à l'adresse suivante contact.d2fformations@gmail.com. Nous nous engageons à vous répondre dans un délai maximal de 72 heures.

Vous trouverez ici, les programmes complets de nos formations afin que vous puissiez prendre connaissance en détail des prérequis, des objectifs de la formation, du contenu pédagogique, de nos moyens pédagogiques, techniques et humains, de l'équipe pédagogique, des tarifs et modalités financières. Vous trouverez également en fin de catalogue un bulletin d'inscription.

Les formations proposées par D2FFORMATIONS sont accessibles à toutes personnes y compris en situation de handicap. Merci de vous rapprocher de votre service RH/Formation et/ou auprès de notre référent handicap (Franck DUCQ mail : d2fformations@gmail.com) afin que nous puissions étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

Nos formations sont éligibles à la prise en charge par votre OPCO. Pour obtenir la prise en charge, totale ou partielle de votre formation, vous devez en effectuer la demande auprès de votre OPCO en y joignant :

Le programme de la formation, le devis et nos CGV.

L'OPCO analyse votre demande et vous donne une réponse, favorable ou défavorable par écrit.

Si vous souhaitez aller plus loin à la lumière de ces éléments, nous vous proposerons alors, et ce quel que soit le mode de financement que vous envisagez un entretien téléphonique ou en présentiel.

Cet entretien nous permettra notamment de vérifier les exigences liées aux prérequis éventuels, d'établir une formation personnalisée qui prend en compte vos attentes, vos préférences et vos contraintes.

Nous profiterons également de cet entretien pour répondre à toutes autres questions.

Si l'entretien est concluant pour les deux parties, nous vous transmettrons alors, l'analyse des besoins et moyens pédagogiques relevés accompagnés d'un questionnaire de personnalisation, un devis ainsi que nos Conditions Générales de Vente, y compris en cas de demande de financement externe, afin de faciliter les échanges administratifs entre vous et nous.

Dès réception de ces documents signés et de confirmation de l'acceptation du devis en cas de financement externe, nous pourrons alors finaliser votre convention ou contrat de formation qui validera alors votre inscription définitive.

Le délai d'accès de nos formations tient compte de ces différentes formalités ainsi que de vos planning et celui de notre formateur.

INFORMATIONS :

Dans le cas où le nombre de participants inscrits serait jugé pédagogiquement insuffisant (un minimum de 4 personnes est requis pour l'ouverture d'une session). D2FFORMATIONS se réserve le droit d'annuler ou de reporter la session. Le délai d'annulation est toutefois limité à 8 jours avant la date prévue de commencement de la formation.

BULLETIN D'INSCRIPTION À UNE ACTION DE FORMATION

ENTREPRISE : **Raison sociale :**

Adresse :

Code Postal : **Ville :** **Siret :**

Prénom Nom du responsable formation :

Téléphone : **Mail :**

Les formations proposées par D2FFORMATIONS sont accessibles à toutes personnes y compris en situation de handicap.
 Merci de vous rapprocher de votre service RH/Formation et/ou auprès de notre référent handicap
 (Franck DUCQ mail : contact.d2fformations@gmail.com) afin que nous puissions étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

FORMATION CHOISIE :

<u>Intitulé de la formation souhaitée :</u>	<input type="checkbox"/> SST <input type="checkbox"/> MAC SST <input type="checkbox"/> GP-TMS <input type="checkbox"/> GP-TMS-2S <input type="checkbox"/> Secours tactique <input type="checkbox"/> Gestes de Premiers Secours Enfant Nourrisson <input type="checkbox"/> Gestion de conflits <input type="checkbox"/> Gestion de conflits dégradés
<u>Date de la formation :</u>	
<u>Lieu :</u>	Intra (dans vos locaux)
<u>Coût Pédagogique :</u>	

Stagiaires participants :

Civilité Mr/Mme	NOM PRENOM	Date de Naissance	Adresse Mail

Informations complémentaires:

Dans le cas où le nombre de participants serait jugé pédagogiquement insuffisant, D2FFORMATIONS se réserve le droit d'annuler ou de reporter la session. Le délai d'annulation est toutefois limité à 8 jours avant la date prévue de commencement de la formation.