



## Formation à la "Gestion des conflits".

### Public :

- Tout collaborateur de l'entreprise.

### Prérequis :

- Pas de prérequis.
- .....

### Durée :

- 05 heures.

### Horaires :

- 09h00-12h00.
- 13h00-17h00.

### Rythme :

- Continu ou discontinu  
*L'alternance entre la théorie et la pratique doit respecter les modalités du référentiel de certification du document de référence du dispositif de formation des sauveteurs secouristes du travail (SST) de l'INRS.*

### Organisation pédagogique :

- Présentiel intra entreprise
- Présentiel inter entreprise
- Distanciel

### Lieu :

- En centre ou
- Sur site client.

### Tarif :

- xxxx € HT par journée pour groupe 3 à 8 personnes.

**Dates éventuelles :** A planifier avec l'entreprise

**Objectifs :** Les aspects des objectifs pédagogiques majeurs :

- **Découverte :** (*quoi de neuf, de thématique ?*)
- **Savoirs :** (*il y a quoi d'académique, de fondamental, de théorique sur le thème ?*)
- **Connaissances :** (*c'est ce qui vient compléter le savoir*)
- **Acquisition :** (*le minimum à comprendre à la fin de la formation*)
- **Compétence :** (*le stagiaire doit atteindre une compétence dans l'exercice de sa mission*)

**Contenu :** Gestion des risques et de ses situations conflictuelles

- **Être capable d'analyser les comportements conflictuels** - Connaître :
  - Les origines des conflits.
  - Les différents types de conflits.
  - La stimulation et les motivations des conflits.
  - Les étapes d'un conflit.
  - Les mesures de prévention des éléments déclencheurs du conflit.
- **Être capable de résoudre un conflit** - Connaître :
  - Traiter une agression verbale.
  - Gérer les émotions.
  - Adopter des techniques verbales.
  - Intervenir par étapes.
  - Adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptés.

### Modalités pédagogiques :

- Ressources documentaires
  - Matériel de simulation
- qui doivent être conformes aux obligations définies dans le document de référence du dispositif de formation des sauveteurs secouristes du travail (SST) de l'INRS.

### Les + : "Les acteurs construisent leur projet"

Une formation efficace pour se remettre en cause. Engagement concret de tous les participants - Voyage sur les sites :

<https://www.francecompetences.fr/>

<https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/>

<https://auvergne-rhone-alpes.dreets.gouv.fr/Portail-sur-la-Formation>

<https://www.opco-atlas.fr/entreprise/formation-intra.html>