

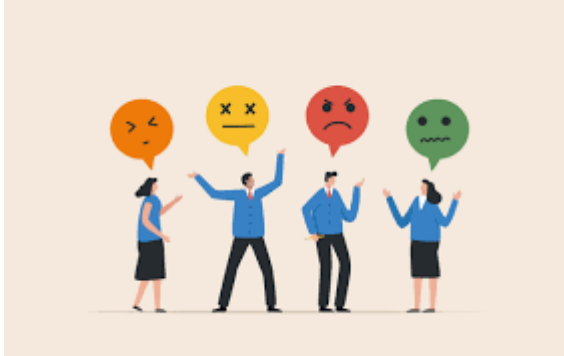


ORGANISME DE FORMATION

N° TAHITI: B46818  
RCS PAPEETE: 1599B  
BP 14 907 - 98701 ARUE  
Gsm : 87.34.77.39  
Email : dir.risk@gmail.com  
www.risk-formation.org

Ministère en charge de l'emploi n° 413

## GESTION DE CONFLITS



**OBJECTIFS :** Savoir définir, prévenir, réagir et agir face à une situation conflictuelle

### CONTENU DU PROGRAMME

1. Généralités
  2. Comprendre l'humain et ses mécanismes de réaction
  3. Connaître les différents types de stress et leurs Conséquences
  4. Savoir maîtriser son stress lors d'une situation conflictuelle
  5. Agir et réagir face à un conflit, une situation conflictuelle dégradée
  6. Mise en situation pratique
  7. Évaluation
- Synthèse et bilan de la formation

#### PERSONNEL CONCERNE

TOUT TRAVAILLEUR AYANT CONTACT AVEC DES CLIENTS ET/OU D'AUTRES TRAVAILLEURS

#### PRE REQUIS

AUCUN

#### MOYENS PEDAGOGIQUES

- VIDEO PROJECTION, LIVRET STAGIAIRE, CLE USB
- EXPOSES INTERACTIFS
- FORMATEUR DIPLOME

#### DUREE

8 HEURES

#### LIEU DE REALISATION

- CENTRE RISK OU CHEZ LE CLIENT

#### EVALUATION

- QCM ET CAS CONCRETS SUR SITE

#### VALIDATION DE LA FORMATION

- ATTESTATION DE FORMATION