

Gestion de conflit

(version 14 heures)



NIVEAU

Formation initiale



PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact avec la clientèle.



OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes de déclenchement d'un conflit.
- Savoir prévenir la survenance d'un conflit.
- Savoir gérer et désamorcer une situation conflictuelle.



CONTENU

Théorie

- Définition du conflit
- La compréhension du phénomène
- Les aspects réglementaires et juridiques
- Les principes de prévention
- Prise en compte du facteur humain
- Savoir analyser le passager
- Désamorcer les situations conflictuelles
- Savoir communiquer
- Les attitudes et les gestes à adopter
- Les distances de sécurité
- La gestion du stress
- Les conduites à tenir en cas de conflit

Pratique

Jeux de rôle / Mises en situation filmées et étudiées.

 **Durée** à titre indicatif

14 heures

 **Prérequis**

Aucun

 **Méthode**

- Formation théorique dispensée en salle.
- Méthode participative avec partage d'expérience.
- Exercices / Jeux de rôle avec analyse individuelle des points forts et axes d'amélioration.
- L'action de formation est assurée par un formateur qualifié et expérimenté.

 **Validité**

-

 **Contact**

 + 33 1 48 16 37 24

 ifma@geh.aero

 <http://ifma-recette.signature-code.net/fr/>