

Gestion des conflits et des situations conflictuelles dégradées

La formation gestion des conflits s'adresse à toute personne, simple citoyen ou salarié, exposé à un conflit (divergence d'opinion n'ayant pas trouvé de solution) afin de lui permettre de le résoudre dans le but qu'il ne se dégrade pas.

La formation gestion des situations conflictuelles dégradées permet de se protéger si la gestion du conflit n'a pas trouvé de solutions amiables.

Objectifs

- Être capable d'analyser les comportements conflictuels
- Être capable de résoudre un conflit
- Être capable de gérer une situation conflictuelle

Public concerné

Tout public

Prérequis

Aucun

Programme

Gestion des conflits

- Origines des conflits
- Les différents types de conflits
- Stimulation et motivation des conflits
- Etapes d'un conflit
- Prévention du conflit

Gestion des situations conflictuelles dégradées

- Définir une situation conflictuelle dégradée
- Définition du stress
- La gestion du stress
- Réagir face à une situation conflictuelle dégradée
- Savoir justifier son acte à la suite de l'emploi de la force
- Porter assistance à une personne suite à l'emploi de la force
- Savoir gérer un conflit de nuit

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exposés interactifs
- Démonstrations pratiques, démonstrations commentées et justifiées « en miroir »
- Exercices de mise en situation pratiques
-

Modalités d'évaluation

- Questionnaires à choix multiples
- Évaluation des acquis de la formations : évaluation continue sur la présence et l'investissement en exercice
- Document sanctionnant la formation : certificat de formation

Durée

Gestion des conflits : 4 h

Gestion des situations conflictuelles dégradées : 4 h

Organisation de la formation

En présentiel, dans les locaux de l'entreprise ou dans une salle réservée

4 à 10 personnes par session

Accessibilité handicap

Nous vous recommandons de signaler dès le début de votre démarche de candidature, la nature de votre handicap ainsi que vos besoins spécifiques, de telle sorte que le référent handicap de votre région puisse prendre contact avec vous pour comprendre vos besoins et mettre en place les aménagements nécessaires.