

FORMATION GESTION DE CONFLIT & DES SITUATIONS DEGRADEES

OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION :

S'approprier les fondamentaux de la gestion de conflit & des situations dégradées
Transmettre les outils et les bonnes pratiques

DUREE

14 heures soit 2 jours

DATE

Nous consulter

PRE-REQUIS :

Savoir lire & écrire

PUBLIC :

Tout public dans le cadre professionnel

NOMBRE DE STAGIAIRES :

4 stagiaires minimum

10 stagiaires maximum

CONDITIONS D'ACCES :

Les convocations sont envoyées 15 jours avant le démarrage de la session. L'ouverture de la session vous sera confirmée par téléphone 48h avant. L'accessibilité des personnes en situation de handicap peut être adaptée. Nous étudierons au cas par cas les différentes compensations nécessaires.

TARIF :

Nous consulter

PROGRAMME :

Être capable d'analyser les comportements conflictuels.

- Les origines des conflits ;
- Les différents types de conflits ;
- La stimulation et les motivations
- Gestion des conflits ;
- Les étapes d'un conflit ;
- 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.

Être capable de résoudre un conflit.

Être capable de gérer une situation conflictuelle

- Évaluation de la dangerosité du conflit
- Savoir gérer le conflit ;
- Savoir gérer les conséquences du conflit.

Situations conflictuelles dégradées :

- Connaître les différents types de stress et leur mode de fonctionnement du stress
- Connaître le mécanisme du stress
- Gérer les effets gênants du stress
- Utiliser les effets positifs du stress
- Maîtriser le stress en situation dégradée

- Connaître la notion de stress différé et sa gestion post-événement

Savoir-faire :

- Appliquer les principes de récupération par la respiration
- Être capable d'évacuer la tension
- Protéger, riposter et maîtriser de façon actuelle et proportionnée face à une agression
- Agir en état de nécessité

MOYENS PEDAGOGIQUES :

Théorie : informations documentées, power point (support vidéo)

Mise en situation : d'une action (d'après les situations connues, entendues et récurrentes) ou retour d'expérience.

EVALUATION DE LA FORMATION

QCM en évaluation finale.

RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

Christian MAURER