

Faire face à une situation conflictuelle

Public visé : Pas de prérequis exigé. Il est néanmoins souhaitable que les candidats maîtrisent le français à l'écrit et à l'oral.

Durée : 1 jours

Heures : 7 h

Effectifs : 12

Délai accès : 6 mois

Prix : 180 € / pers.

Accessibilité : Locaux accessible aux personnes en situations d'handicap. Pour toute demande particulière, nous contacter.

Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, dans les conditions prévues au livre IV de la présente partie

OBJECTIFS

Identifier les conflits rencontrés sur le terrain Anticiper et prévenir les conflits Gérer une crise avec la vision du visiteur Adopter les postures adéquates au quotidien

DÉOUCHÉS

Sans objet

ÉQUIVALENCES

Sans objet

SPÉCIALITÉ

Formations générales

SANCTIONS VISÉES

Attestation de formation

MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS

1 salle de formation pouvant accueillir un groupe de 12 personnes Tableau blanc, vidéo projecteur

QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Formateur spécialisé et expérimenté.

MODALITÉS

Mise en situation Cas concret

Programme

Identifier et analyser les différentes situations de conflits :

Définition : Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Analyse des facteurs favorisant l'émergence de l'agressivité
- Étude des mécanismes de défense
- Les différents comportements à risque
- Cas particuliers : les personnes sous l'emprise d'alcool ou produits illicites, les comportements d'opposition, de refus, de provocation, etc.

Anticiper et prévenir les conflits :

- Techniques de désamorçage
- Gestion des émotions et du stress
- Développement d'un climat favorable

Gérer une situation de conflit :

- Outils d'aide à la résolution de conflit
- Les modes de communication et de régulation (verbale et non verbale)
- Le dialogue constructif (méthode DESC)
- Postures et distances de sécurité – mesurer l'intensité
- Adaptation aux situations rencontrées (se positionner avec efficacité)