



GESTION D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE

Dernière mise à jour le 04/10/2020

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable d'adopter le comportement adéquat afin de gérer une situation conflictuelle et d'appliquer les consignes de l'établissement en cas de menace grave.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Etre capable d'identifier les mécanismes de déclenchement du conflit
- Etre capable d'appliquer les techniques de gestion du stress
- Être capable d'adopter le comportement adéquat afin de gérer une situation conflictuelle

PUBLIC CONCERNÉ

Personnels travaillant au contact du public, devant gérer les conflits en rapport avec l'activité, ou étant exposé à des risques particuliers d'agression (risque de braquage, risque d'attentat...).

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUE

A l'issue de la formation, chaque participant se voit remettre :

- ❖ une Attestation individuelle de formation établissant les compétences acquises au cours de la formation
- ❖ l'accès au livret dématérialisé reprenant les enseignements clés de la formation via extranet participant

MODALITES D'ÉVALUATION

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral, reformulation des apprenants et au travers des mises en situation.

Profil du / des Formateur(s)

Formateurs en prévention des risques professionnels, titulaires d'un certificat de compétence délivré par l'organisme à l'issue d'une validation de leur aptitude à enseigner le sujet.

Réf.	
Contact	0633788531 contact@pulsart-formation.com www.pulsart-formation.com



Niveau

A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable d'adopter le comportement adéquat afin de gérer une situation conflictuelle et d'appliquer les consignes de l'établissement en cas de menace grave.



Modalité

L'enseignement pratique, qui représente plus de 60% du temps de formation, vise à faciliter les apprentissages et à favoriser leur transposition efficace sur le terrain au quotidien.



Effectif par session
à participants



Durée

2 jours (14 heures)

PROGRAMME

Partie théorique (40%) :

- Sensibiliser les participants et dédramatiser les situations de conflits,
- Apprendre à gérer son stress face à une situation conflictuelle,
- Identifier les différentes situations de conflit,
- Apprendre à maîtriser son appréhension,
- Apprendre à s'adapter à l'attitude de l'agresseur,
- Conduites à tenir en fonction de la situation,
- Savoir maîtriser des conflits mineurs.

Partie pratique (60%) :

Chaque thème abordé sera suivi par des mises en situations, analysées avec les participants.

Ces exercices pourront être filmés en accord avec la direction et les stagiaires.