

GESTION DES CONFLITS

→ Références réglementaires

- ✓ Agression :
Articles L4141-2, R4141-3 et R4141-13 du Code du Travail.
- ✓ Prévention :
Articles L4111-1 à L4121-5 du Code du Travail.

→ Pré-requis

- Aucun.

→ Durée

- 1 jour.

→ Périodicité

- A définir par l'employeur.

→ Nombre de participants

- 12 maximum.

→ Conditions matérielles

- Salle, tables et chaises,
- Mur clair pour projection,
- Tableau papier ou tableau effaçable.

PUBLIC VISE

- Personnels travaillant au contact du public et devant gérer les conflits en rapport avec l'activité.

OBJECTIFS

- A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable d'adopter le comportement adéquat afin de gérer une situation conflictuelle.

PROGRAMME DE FORMATION

→ Enseignements théoriques

- Facteurs de risques et publics à risques.
- Définition et typologies des conflits.
- Différence entre problèmes et conflits.
- Conséquences physiques, psychologiques et psychosociales de la violence.
- Méthodes des résolution des conflits.

→ Enseignements Pratiques

- Jeux de rôles.