

# 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.