

Formation à la gestion des conflits et des situations d'agression



Durée: 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- 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...).

Prérequis

- Aucun.

Objectifs pédagogiques

- Etre 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.

Contenu de la formation

- Définitions relatives aux conflits
- Différence entre conflit et agression
- Causes de situations conflictuelles :
 - Malveillance
 - Organisation
- Evolution du conflit vers l'agression
- Conséquences de la violence : physiques, psychologiques, psychosociales
- Résolution des conflits :
 - Différence entre problème et conflit
 - Méthodes de résolution
 - Différentes stratégies de négociation
- Recommandations aidant à la résolution des conflits :
 - Qualités nécessaires au dialogue
 - Attitude, termes à utiliser, termes à éviter
- Recommandations concernant les actes violents
- Enseignements pratiques : Echange préalable avec le groupe afin de déterminer la typologie des conflits et des menaces d'agression dans l'établissement

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

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.

Moyens pédagogiques et techniques

- Support d'animation pédagogique standardisé, utilisé en vidéo-projection lors d'un face à face pédagogique en salle
- Moyens techniques requis pour les apports théoriques : Salle de cours, tables, chaises, mur clair pour la projection, tableau papier ou effaçable, ordinateurs
- En cas de formation dans notre centre, ces moyens sont à notre charge. En cas de formation en entreprise, ils doivent être garantis par l'employeur des participants

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Une attestation de fin de formation est remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints ou non, ou en cours d'acquisition
- Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulation des apprenants
- Formulaire d'évaluation de la formation.