

Être capable d'analyser les comportements conflictuels de base

➤ **Objectifs** *Acquérir les principes fondamentales de résolution d'un conflit*

Public visé : Tout personnel ayant en contact du public, ou travaillant en équipe

Ce module permet de professionnaliser les salariés et d'approfondir ou actualiser les compétences professionnelles dans le domaine de la gestion des conflits avec du public

Conditions d'accès : L'inscription est validée après signature du devis et/ou convention

Prérequis : aucun

▶ CONTENU

➤ APPORTS THEORIQUES

- Les origines du conflits – Les différents types de conflits
- La stimulation et les motivations des conflits
- Les étapes d'un conflit
- Les mesures de prévention des éléments déclencheurs du conflit
- Traiter une agression verbale
- Apprendre à gérer ses émotions
- Adopter des techniques verbales
- Intervenir par étape
- Adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptée
- Evaluation de la dangerosité du conflit
- Savoir gérer le conflit
- Savoir gérer les conséquences du conflit

➤ PRATIQUER

- Exercices pratiques dans le cadre de la gestion des conflits

▶ LIEU(X) DE FORMATION

- Formation intra-entreprise
 - Formation inter-entreprise
- Tarif : Merci de nous consulter afin de répondre au mieux à votre demande**

Durée

14 heures

Incluant

- Evaluation des connaissances théorique et pratiques tout au long de la formation

Effectif

De 4 à 12
Participants
maximum

Encadrement

Formateurs
Experts

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Référent Expert dans le secteur
- Formateurs sécurité certifiés
- Mise à disposition de PC connectés, Vidéoprojecteur
- Support de cours remis aux stagiaires
- Mise en pratique

DÉROULEMENT ET MÉTHODES

Notre organisme de formation s'engage à mettre en œuvre un accompagnement personnalisé et les moyens nécessaires à la réussite de la certification visée.

Un Référent Expert dans le secteur garantit la cohérence et le suivi de la progression de chaque participant.

SUIVI ET ÉVALUATION

Le suivi et l'évaluation de la progression et des acquis est réalisé :

- Par le Référent Expert pour la formation en centre
- Par le biais d'exercices théoriques et pratiques
- Un questionnaire de satisfaction à chaud sera complété par les candidats à l'issue de la formation.

CERTIFICATION ET EMPLOI

Pour la réussite du stage, l'équipe pédagogique propose un accompagnement renforcé pour la préparation à la validation des compétences.

Attestation de fin de formation délivrée

Poursuite de formation : Gestion des conflictuelles dégradées

Accessibilité aux personnes en situation d'handicap : Toutes nos formations sont adaptées aux personnes en situation d'handicap, la faisabilité du projet de formation est vérifiée lors de l'entretien.

Contact : contactsecurite@orange.fr - Tél : 06.60.80.71.15