



FORMATION EN PRÉSENTIEL

GESTION DES CONFLITS & INCIVILITÉS FACE AU PUBLIC

Dernière mise à jour le 10/10/2023.

OBJECTIF

Être capable de gérer les situations d'incivilité au travail. Apprendre à utiliser les différents outils et les techniques permettant de désamorcer une situation conflictuelle.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Être capable d'identifier et apprécier les textes de loi qui encadrent la « légitime défense » et « le flagrant délit »
- Être capable de s'approprier les outils permettant d'analyser rapidement une situation de conflit.
- Être capable de connaître et savoir appliquer les techniques de gestion et de résolution de conflit.
- Être capable de comprendre le mécanisme des émotions et savoir mettre en pratique les techniques de décharges émotionnelles.
- Être capable de se positionner en tant que professionnel, face à une situation de conflit.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout acteur de l'entreprise en contact avec le public.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Inscription 24 heures avant.

Tarif	Nous consulter
Réf.	PRO-000031
Contact	0980493771 info@starter-formation.fr http://starter-formation.fr

PRÉ-REQUIS





- Comprendre, savoir lire et écrire le Français.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Bâtiment conforme aux normes d'accessibilité. Faire une demande d'inscription par mail, ou par téléphone au plus tard 24 heures avant le début de la formation

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Apport théorique et pratique. Ordinateur, diaporamas, vidéos...

 <p>Niveau</p> <p>Sans niveau de qualification</p>	 <p>Modalité</p> <p>Présentiel</p>	 <p>Effectif par session</p> <p>4 mini > 12 maxi</p>	 <p>Durée</p> <p>7 heures / 1 jour(s)</p>
---	---	---	--



PROGRAMME

LE CONTEXTE

- Les causes de conflits vécues et identifiées par le public
- Les différentes étapes du conflit
- L'enjeu des caractéristiques personnelles et sociales

L'ENJEU DE LA COMMUNICATION

- La communication verbale
- La communication non verbale
- L'estime de soi / de l'autre
- Gestes et les postures : Les distances de sécurité et la position de garde passive

LES OUTILS DE COMMUNICATION

- L'écoute active
- La communication non violente
- La gestion du conflit

LES EMOTIONS

- Le mécanisme et le rôle des émotions
- La régulation émotionnelle

BOITE A OUTILS A L'USAGE DES PROFESSIONNELS

- L'anticipation
- La proactivité
- Le lâcher prise
- Les techniques de respirations

LES PLUS

Méthodes pédagogiques énergiques assurant un rythme de formation stimulant ; mises en situation des stagiaires à partir de situations vécues et de cas pratiques personnalisés.

INTERVENANT(S)

Formateur spécialisé en gestion des conflits: Gendarmes, Policiers...

ÉVALUATION

Le formateur évalue tout au long de la formation l'assimilation et la compréhension des enseignements apportés, notamment à travers des cas pratiques et des mises en situation.

ATTRIBUTION FINALE

Attestation de fin de formation.