

Fiche technique

REFERENCE N2-31

DUREE : 2 jours

COUT : 2 500 €

PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS ET DE LA VIOLENCE

OBJECTIFS DE LA FORMATION POUR L'ENTREPRISE

Protéger ses salariés des conflits internes et externes.

PUBLIC

Tous les salariés, notamment ceux qui sont confrontés au public.

PREREQUIS

Pas de prérequis nécessaire

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Être capable de

- Gérer les conflits,
- Prévenir la violence chez son interlocuteur,
- Faire face à une menace verbale et/ou physique.

CONTENU

- **ACCUEIL, PRESENTATION ET RELEVÉ DES ATTENTES**
- **DEFINITIONS : DE QUOI PARLONS-NOUS ?**
 - Agressivité
 - Conflit
 - Violence
- **GESTION DES CONFLITS ET PREVENTION DE LA VIOLENCE**
 - Connaître ses mécanismes de fonctionnement et prendre du recul
 - Repérer les signes annonciateurs de violence chez son interlocuteur
 - Ne pas aggraver la situation de conflits
 - Les différentes techniques de désamorçage du conflit et de gestion de son interlocuteur

- **FAIRE FACE AUX VIOLENCES**
 - Conduites à tenir lors de violences verbales
 - Conduites à tenir lors de violences physiques
- **ET APRES ...**

OUTILS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Autodiagnostic
- Vidéos commentées en groupe
- Mises en situations
- Partage d'expériences

ORGANISATION PRATIQUE

- 2 journées consécutives. Horaires : 08h30 à 12h00 / 13h00 à 16h30 (*modulables*)
- Lieu de la formation : dans les locaux du Centre Fichter à Saint-Pierre, ou locaux mis à disposition par l'entreprise
- Nombre de participants : 12 maximum par session.

Les repas des stagiaires sont libres, non pris en charge par l'organisme de formation.

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Cette formation est organisée en intra-entreprise.

Elle fait l'objet d'une convention entre l'organisme et le prestataire précisant notamment les dates et lieux de la formation, ainsi que la liste des participants.

La participation de personnes en situation de handicap fera l'objet d'une rencontre préalable avec le référent handicap de l'entreprise ou, à défaut, avec le responsable des ressources humaines pour optimiser leur accueil.

DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXECUTION ET D'EVALUATION DES RESULTATS

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation par les stagiaires

RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

Jonathan SAUTEUR – Psychologue du travail