

GESTION DES CONFLITS EN MILIEU DE L'ADMINISTRATIF FORMATION INITIALE

THEORIE
50 %



PRATIQUE
50 %

OBJECTIF DE LA FORMATION

Former le personnel des administrations, afin d'éviter de provoquer ou d'aggraver des situations conflictuelles

PUBLIC

L'ensemble du personnel en contact avec le public

COMPETENCES DEVELOPPEES

- Etre capable d'évaluer l'environnement de situations anormales
- Etre capable d'acquérir les réflexes appropriés face à une clientèle agressive

DOCUMENTS PEDAGOGIQUES

Clé USB avec support de la formation



ORGANISATION DE LA FORMATION

PREREQUIS

Aucun

DUREE

1 jour

EFFECTIFS

Jusqu'à 10 personnes

MAINTIEN DES COMPETENCES

Il est recommandé de suivre une formation de maintien et d'actualisation des compétences tous les 3 ans.

DOCUMENT DE VALIDATION

Attestation de fin de stage

METHODE D'EVALUATION

Evaluation formative réalisée par le formateur au moyen de mises en situation.

REFERENCES REGLEMENTAIRES

Article L4121-1 du code du travail (demander conseil auprès d'un de nos formateurs)

CONTROLE QUALITE ASSURE PAR

AFNOR, Audit interne

Validé par un psychologue



Formation en intra-entreprise
(Chez vous & à la date de votre choix)



Formation en inter-entreprise
(Dans un nos centres à côté de chez vous)



STRATEGIE PEDAGOGIQUE

L'accent est mis sur une pédagogie pratique et démonstrative favorisant la recherche et la découverte par le stagiaire. Il peut ainsi apprendre à se connaître et prendre confiance en lui.



NOS INTERVENANTS

Nos intervenants disposent d'une expérience professionnelle dans la formation sureté/malveillance. Ils ont suivi des formations de formateurs en gestion des conflits et validées par le CNEFOP.



MATERIEL PEDAGOGIQUE

Vidéoprojecteur, ordinateur, vidéos



CONTENU DE LA FORMATION

CONTENU THEORIQUE - 3H

RETOUR D'EXPERIENCE

GERER L'AGRESSIVITE VERBALE

- Les facteurs déclencheurs
- Les typologies de personnes
- Les étapes d'un conflit
- Les différentes formes d'agressivité
- L'agressivité au téléphone

COMMENT MAITRISER L'AGRESSIVITE

- La prise en compte de votre établissement et de l'accueil
- Diminuer la tension
- Apporter des solutions
- Cas particuliers : prise en compte d'un groupe

PROTEGER SON INTEGRITE PHYSIQUE

- La vigilance
- La respiration

QUAND L'AGRESSION VERBALE DEVIENT PHYSIQUE

APRES L'AGRESSION

- L'alerte
- Prise en compte d'un personnel suite à une situation sous tension

CONTENU PRATIQUE - 3H

GERER L'AGRESSIVITE VERBALE

- Démonstrations par le formateur et partage d'expérience

COMMENT MAITRISER L'AGRESSIVITE

- Démonstrations par le formateur et partage d'expérience

PROTEGER SON INTEGRITE PHYSIQUE

- Le positionnement, démonstration par le formateur



CONTENU DE LA FORMATION

GERER L'AGRESSION PHYSIQUE

- Démonstrations par le formateur et partage d'expérience

MISES EN SITUATION

Bilan de la formation