

PROGRAMME DE FORMATION GESTION DES CONFLITS

OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES	L'employeur doit prendre les mesures pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs de l'établissement. (<i>Article L4121 à Article L4121-5 et Article R4141-13 et 14 du Code du travail</i>)
OBJECTIF	Répertorier les points conflictuels. Analyser et maîtriser des situations d'agression, de violence et de conflits. Former le personnel sur la prévention et le préparer à la gestion des conflits.
PRÉ-REQUIS	Personnel occupant un poste de travail en contact avec le public ou lié à des situations de litiges, ou réclamations.
CONTENU	<p>Théorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> La naissance du conflit <ul style="list-style-type: none"> ▲ La provocation ▲ L'agressivité conflictuelle origine du conflit ▲ Le conflit « un cercle vicieux » Etude du comportement <ul style="list-style-type: none"> ▲ Les besoins ▲ Les stimulations ▲ Les étapes émotionnelles du conflit La prévention et le traitement de l'agression verbale <ul style="list-style-type: none"> ▲ La prévention ▲ La communication ▲ La gestion émotionnelle ▲ Les étapes de l'intervention ▲ La clôture de l'échange Le conflit adapté au poste de travail <ul style="list-style-type: none"> ▲ Etude des points conflictuels ▲ Les phénomènes générant – aggravants ▲ La prévention adaptée <p>Pratique : Analyse de cas concret vécu</p>
DURÉE	1 journée
SANCTION	Attestation de formation délivrée par MACC1
COÛT DE LA FORMATION	Contactez les responsables du développement
NOMBRE DE CANDIDATURE	10 personnes par cursus maximum