

# GESTION DE CONFLITS ET DE SITUATIONS CONFLICTUELLES DEGRADEES



Durée : 2 jours, 14 heures  
Nombre de stagiaires : 10 max.

1/1

## **Personnes concernées**

Formation réservée aux entreprises

## **Prérequis**

Savoir lire et écrire le français

## **Objectifs**

Apprendre au personnel à gérer et apaiser une situation conflictuelle.

## **Programme**

### **Analyse des comportements conflictuels**

- Les origines des conflits
- Les différents types de conflits
- La stimulation et les motivations
- Les étapes d'un conflit
- Les mesures de prévention des éléments déclencheurs de conflit

### **Résolution d'un conflit**

- Traiter une agression verbale
- Gérer les émotions
- Adopter des techniques verbales
- Intervenir par étape
- Adopter une posture, un regard, une gestuelle adaptée
- Évaluation de la dangerosité du conflit
- Gestion du conflit
- Gestion des conséquences du conflit

### **Gestion des situations conflictuelles dégradées**

- Les différents types de stress
- Le mécanisme de stress
- Les effets gênants du stress
- Les effets positifs du stress
- Maîtrise du stress in situ
- Notion de stress différé et sa gestion post-événement
- Principes de récupération par la respiration
- Évacuation de la tension
- Protection, riposte, maîtrise de façon actuelle et proportionnée face à une agression
- Action en état de nécessité

## **Méthodes pédagogiques**

Formation dispensée par un animateur ayant le diplôme gestion des conflits

Théorie avec supports de cours

Pratique : Simulations avec réflexions du groupe dirigées par l'animateur

## **Evaluation**

Evaluation des acquis en fin de formation

*Pour tous renseignements, merci de contacter :*

Carole DEVASSY

Courriel : [c.devassy@neoprev.com](mailto:c.devassy@neoprev.com)

Téléphone : 02.31.53.82.18

Ges-conf-sit-deg-11-2024

NEO PREV

7 Rue Sophia Antipolis  
14200 HEROUVILLE ST CLAIR  
<http://neoprev.com>