



## FORMATION EN PRESENTIEL

### Public

Personnels travaillant au contact du public, gérant des conflits en rapport avec l'activité, ou exposé à des risques particuliers d'agression (risque de braquage, risque d'attentat...).

### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, l'apprenant sera, notamment, capable de :

- D'adopter le comportement adéquat afin de gérer une situation conflictuelle
- D'appliquer les consignes de l'établissement en cas de menace grave

### Prérequis

Aucun

### Accessibilité de la formation aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour les modalités organisationnelles à adapter au handicap.

### Durée

Module de 4 heures ou 7 heures selon l'activité et le nombre d'apprenants

**Tarif** \*Nous contacter

## CONTENU

### Interventions théoriques et pratiques

- ✓ Concepts relatifs aux conflits.
- ✓ Différence entre conflit et agression.
- ✓ Causes de situations conflictuelles :  
- Malveillance. - Organisation.
- ✓ Evolution du conflit vers l'agression.
- ✓ Conséquences de la violence : physiques, psychologiques, psychosociales
- ✓ Résolution des conflits :  
- Différence entre problème et conflit.  
- Méthodes de résolution.  
- Différentes stratégies de négociation.
- ✓ Recommandations aidant à la résolution des conflits :  
- Qualités nécessaires au dialogue.  
- Attitude, termes à utiliser, termes à éviter.
- ✓ Recommandations concernant les actes violents.
- ✓ Enseignements pratiques : échange préalable avec le groupe afin de déterminer la typologie des conflits et des menaces d'agression dans l'établissement.

### Formateur

En vue de garantir des apprentissages adaptés, nos formateurs en prévention des risques professionnels disposent de solides expériences métier attestées par notre service référent. Ils sont titulaires d'un certificat de formateur délivré par l'INRS et/ou de qualification(s) ou diplôme(s) dans leur(s) domaine(s) de compétences.

## ORGANISATION

### ➤ Limite d'effectif

12 participants

### ➤ Moyens pédagogiques et techniques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.  
Support d'animation pédagogique standardisé, utilisés en vidéo projection lors d'un face à face pédagogique en salle.

### ➤ Dispositif de suivi de l'exécution des résultats

- Évaluation de satisfaction de la formation  
*L'analyse des résultats obtenus permet, quand il y a lieu, de mettre en place les mesures correctives adaptées*
- Evaluation formative théorique par questionnaire oral.
- Evaluation formative pratique au moyen de mises en situation.
- Attestation de formation délivrée si les compétences sont validées par le formateur