

SURETE



Je réserve ma formation

CODE FORMATION : FSUR010

Gestion des conflits et des incivilités



1 Jour / 7 H

INTER INTRA 1 à 8 participants PRESENTIEL Horaire de 9H à 17H

Public :

- Encadrement
- Manager
- Chef d'établissement
- Responsable de magasin
- Responsable R.H

Prérequis :

- Aucun

Objectifs :

- Comprendre et éviter les risques de conflit au sein de l'établissement.
- Appréhender les conflits et les incivilités à l'aide de bonnes pratiques.

Programme :

Définition d'une situation conflictuelle
Statistiques sur les risques de conflit par secteur d'activité
Causes d'incivilités et de violences
Conflit et sa mécanique
Réactions face au conflit
Comprendre les bons et mauvais comportements
Conséquences des actes
Attitudes à respecter
Réglementation, obligations et recommandations
Moyens et mesures à mettre en œuvre
Analyses comportementales et stratégie de défense et de gestion des conflits
Fiche d'analyse d'agressions

Modalité d'évaluation :

- Evaluation finale
- Attestation individuelle de fin de formation

Moyens pédagogiques :

- Démarche participative et active
- Analyses de situations concrètes
- Mise en situation avec la réalisation de cas pratiques
- Support pédagogique remis au stagiaire

Formateur(trice) :

La formation est délivrée par un(e) consultant(e) spécialisée en prévention des risques et conseil aux entreprises en sûreté.