



Public

Toute personne en relation avec le public : hôtesse ou personne à l'accueil, vendeurs vendeuses ...



Pré-requis

Aucun

Modalités et délais d'accès

Contact via le site internet ou par mail (contact@cer92.asso.fr) – réponse sous 48 heures

Présentiel



Durée

1 jour en 2 demi-journées



Lieu

INTRA : Entreprise



Accessibilité

Nous prenons en compte votre handicap au cas par cas et adaptons notre prestation le cas échéant sur notre Centre de Formation ou les plateformes techniques.



Objectifs

Détecter et repérer les situations conflictuelles

Faire face à une situation conflictuelle

Comment réagir en situation d'agression



Animation

Formateur Consultant



Méthode pédagogique

- ⊕ Exposés
- ⊕ Échanges
- ⊕ Simulation ou vidéo
- ⊕ Travail de groupes et jeux de rôle



Modalités d'évaluation

- ⊕ Évaluation sommative

Sanction

Attestation de formation



Législation

Néant



Tarif(s)

INTRA : voir devis



Contenu

- ⊕ **Caractériser et définir le conflit**
 - Définitions relatives aux conflits
 - La législation en vigueur
 - Différence entre conflit et agression
 - Les phases de conflit
 - Causes de situations conflictuelles : - Malveillance – Organisation
 - Evolution du conflit vers l'agression
 - Conséquences de la violence : - Physiques, psychologiques, psychosociales
 - Dépersonnalisations du conflit
 - Réaction à éviter lors d'un conflit
- ⊕ **Recommandations aidant à la résolution des conflits :**
 - Qualités nécessaires au dialogue - Attitude, termes à utiliser, termes à éviter...
 - Recommandations concernant les actes violents
- ⊕ **Faire face et Réagir aux agressions**
 - Recommandations aidant à la résolution :
 - Agression verbale ou physique
 - Attitudes, termes à utiliser, termes à éviter... et comportement à adopter langage corporel et verbal
 - Recommandations concernant les actes violents (vidéo sur les comportements à adopter en cas d'agression à main armée ou avec arme)
- ⊕ **Simulation sur une ½ journée en boutiques**
 - Identifier ses ressources, les renforcer, et en acquérir de nouvelles Négociation, fuite, soumission ou combat ?
 - Élaboration et Établissement de plans d'action
 - Mises en situation des plans et perfectionnement
 - Établissement des actions possibles et adaptées à nos contraintes (travail de groupe)
 - Actions :
 - Préalable à la situation : Stratégies de prévention
 - Pendant la crise : Stratégies de refuge, gestion du stress et de combat en dernier recours
 - Après la crise : La notion de débriefing

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non