

Gestion de conflits, des incivilités et prévention des agressions

 1 journée / 6 heures

 Pré-requis : aucun

Pédagogie

Apports de contenu théorique, mise en situation

Public visé (10 à 15 participants)

En groupe restreint, élus locaux, collaborateurs d'élus locaux

Acquis recherchés









Savoir faire face à des situations à risques

Détenir les outils pour maîtriser une situation conflictuelle

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- **Renforcer** les capacités de gestion de conflits
- **Détecter** les personnes et les situations conflictuelles
- **Faire face** aux incivilités
- **Agir** en toute sécurité
- **Contenir** une situation dégradée
- **Se protéger** d'une agression physique

CONTENU PÉDAGOGIQUE

-  Identifier les principales sources des conflits
-  Connaître les réactions émotionnelles, cognitives et comportementales du conflit à l'agression chez l'auteur et l'élus
-  Maîtriser les grands principes de la communication
-  Connaître les techniques de l'écoute active pour désamorcer les conflits
-  Savoir mieux gérer ses réactions en situation conflictuelle
-  Maîtriser les postures de prévention et la prise en compte de l'environnement
-  Différencier la négociation, l'arbitrage et la médiation
-  Connaître le cadre légal en cas d'agression