



FIDS FORMATION

INTERVENTION DÉFENSE ET SECOURS

FORMATION EN PRESENTIEL

GESTION DES CONFLITS SITUATIONS DEGRADEES : MODULE PRINCIPALE

OBJECTIF

Être capable de savoir se positionner, agir et réagir dans le cadre de situations conflictuelles dégradées que ce soit avec des collègues ou des clients

PUBLIC CONCERNE

Tout public

PRE-REQUIS

- Aucun

COMPETENCES DEVELOPPEES

- Connaître les phases qui constitue un conflit dégradé
- Connaître la méthodologie du triangle de résolution des conflits
- Connaître les effets du stress pour mieux gérer ses propres émotions
- Connaître les points clés de la self-défense et du droit français
- Repérer les signes d'alertes sur l'aggravation d'un conflit

MODALITES DE DEROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation en intra-entreprise (sous réserve d'une visite préalable) ou modalité autre à définir (location de locaux...)

ACCESSIBILITE

Des aménagements sont possibles. Pour étudier la faisabilité de la mise en œuvre de ces aménagements, merci de prendre contact avec nos services via les informations de la rubrique « contact »

MODALITES D'ACCES

Délai de 10 jours

METHODES ET MOYENS MOBILISES

Alternance de théorie et de pratique, matériel d'entraînement

Modalité	Effectif par session	Durée
Présentiel	5 min – 15 maxi	14 heures / 2 jour(s)



FIDS FORMATION

INTERVENTION DÉFENSE ET SECOURS

PROGRAMME

Jour 1 : Théorie et pratique

- Présentation du groupe et des objectifs
- Définition du conflit
- Les facteurs du déclenchement du conflit
- Courbe évolutive du conflit
- Triangle de résolution du conflit
- Les modes de communication
- Les 4 degrés de violences
- Définition du stress
- Le stress, bon ou mauvais ?
- Apprentissage de technique de dégagement et de défense + étude de la légitime défense
- Mises en situations applicatives tout au long de la journée

Jour 2 : Théorique et Pratique

- Retour sur la première journée
- La lecture du langage corporel
- Comment aborder la violence verbale
- Comment aborder la violence physique
- Comment aborder la violence armée
- Comment aborder la violence psychologique
- Mises en situations applicatives et évaluatives
- Échange et retour sur la formation

INTERVENANT

EVALUATION

ATTRIBUTION FINALE

Formateur certifié

Mise en situation
professionnelle

Certificat de réussite de formation