

# CONFLIT MANAGEMENT

## MODALITÉS

- Formation en présentiel
- En intra dans nos locaux ou dans vos locaux
- Effectifs : Minimum : 4 / Maximum : 12
- Durée : 1 jour (7 heures)

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout public.

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

## MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

La méthode pédagogique sera active et participative. Mises en situation au travers d'atelier permettant la mise en pratique de résolutions de cas.

Formation dispensée par un consultant formateur expert dans le domaine.

Un support de formation et/ou un livret sera remis en fin de formation.

## VALIDATION

Certificat de réalisation.

## TARIFS

- En intra : 950 € HT pour un groupe de 12 personnes

## DÉLAI D'ACCÈS

La demande d'inscription doit se faire maximum 15 jours avant la formation.

## ACCESSIBILITÉ

Le centre est accessible aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier.

## OBJECTIFS

- Gérer et se prémunir des différents types de conflits internes rencontrés
- Prévenir des actes malveillants auprès des clients
- Connaître le cadre légal, les recours en cas d'agression
- Connaître les réponses à apporter en cas de malveillance externe

## MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Tests réguliers de contrôle des connaissances tout au long de la formation.

Évaluation des acquis lors des mises en situation. Différents cas pratiques issus de l'expérience du terrain.

## CONTENU

### Prévention des conflits « Internes » clients

- La prévention des conflits
- Les rappels sur la communication
- Les réponses possibles et autorisées (Loi et process internes)
- Les attitudes sécuritaires à intégrer pour désamorcer un conflit
- Les process internes (Remontées d'incidents, etc.)
- Cas pratique

### Prévention des conflits « externes » MENS

- Les typologies et le triangle de la malveillance
- Le cadre juridique
- Le recours hiérarchique : partenariat avec les forces de l'ordre, chiffres internes, l'impact au niveau de l'image de l'entreprise
- Les attitudes sécuritaires à adopter en cas de conflits verbaux ou physiques
- Les process internes
- Cas pratique

### Mises en situation

- Scénarii de mise en situation des conflits internes et externes
- Faire de la prévention verbale et physique
- Débriefing des scénarii