

OBJECTIFS

- Connaître l'interculturelle et la typologie du public difficile
- Connaître et identifier les modes opératifs de la gestion du relationnel
- Adopter une posture de médiation neutre,
- Acquérir les mécanismes d'intervention pour mieux gérer une situation difficile
- Acquérir des techniques de verbalisation et la gestion de l'information
- Savoir repérer, écouter, renseigner et accompagner

CONTENU

LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DE CONFLIT

L'origine du conflit

- De quel type de conflit s'agit-il ?
- Styles de gestion de conflit

Gérer un conflit – étape par étape

1. Etablissez les faits
2. Identifiez les besoins des deux parties
3. Évaluez la situation
4. Décidez d'un processus
5. Recherchez des solutions
6. Accordez-vous et mettez en œuvre des actions



Quelle est la meilleure attitude pour résoudre un conflit?

- Que ne faut-il pas faire en cas de conflit?
- Entre conflit et agression, les indices pour prévenir des situations
- Les réactions émotionnelles face à une agression

Réaction comportementale face à une agression

- Les deux types de stress
- Gérer son stress
- Degrés de préparation et anticipation (le code des couleurs de Jeff Cooper)

Apprivoiser le risque : Protection personnelle et en cours de service

- Subir ou maîtriser son environnement
- Suivre et gérer au quotidien

LES CONDITIONS DE LA LEGITIME DEFENSE

- Qu'est-ce que « la légitime défense ».
- ACTE D'AGRESSION
- ACTE DE DEFENSE
- LES EFFETS DE LA LEGITIME DEFENSE

Durée : 1 jour (7 heures)