



DECIMA FORMATION

DURÉE	7 heures, soit 1 jour
FORMATEUR	Consultante en PNL
MOTS CLEFS	AGRESSIVITE / PREVENTION / CONFLIT
TYPE	INTER / INTRA (calendrier à votre convenance)
TARIF	Nous consulter

PREVENIR & GERER LES CONFLITS AVEC LES FAMILLES

Journée de suivi

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit
- Agir en médiateur face à une situation d'agressivité entre les personnes

PUBLIC CONCERNE ET EFFECTIF

Personne confrontée à de l'agressivité dans le cadre professionnel* / de 8 à 10 participants

* Vous êtes en situation de handicap, contactez-nous afin que nous organisions au mieux votre accueil et la formation.

PRE REQUIS

Maîtriser la langue française, orale et écrite

Cette formation nécessite d'avoir suivi la formation initiale de 2 jours « Prévenir & gérer les conflits avec les familles ».

PROGRAMME DE LA FORMATION

- **Résoudre un conflit**
 - Bien analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
 - Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
 - Désamorcer les attitudes "manipulatrices"
 - Gérer les comportements de violence
 - Privilégier une négociation gagnant/gagnant
- **Utiliser les outils de la médiation**
 - Définir et cadrer le périmètre de la médiation
 - Comprendre l'intérêt des entretiens individuels
 - Ouvrir la séance de médiation
 - Accompagner les parties dans la recherche d'une solution gagnant-gagnant
 - Conclure la médiation et gérer l'après conflit

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Cette journée de feed-back repose sur l'analyse des pratiques mises en place, l'expérimentation de comportements et stratégies les mieux adaptés, l'accompagnement dans la recherche d'un accord et d'un plan d'action.

ÉVALUATION

Réalisation d'une enquête de satisfaction permettant de mesurer pour chacun des stagiaires l'atteinte des objectifs et la possibilité d'appliquer les savoirs et les savoirs faire transmis en situation réelle.

VALIDATION DE LA FORMATION

Les acquis sont évalués lors d'études de cas et de mises en situation.

Attestation de formation

DECIMA FORMATION est une entité du RÉSEAU OMERIS

Raison sociale : DECIMA FORMATION — SARL au capital de 1000€ — Enregistré au RCS de LYON 488.584.541

Siège social : 22 RUE PASTEUR 69300 CALUIRE — T. 04 72 60 14 77 — contact@decima-formation.fr

Code NAF : 8559A — N° de déclaration d'activité : 82 69 09186 69 — N° de TVA intracommunautaire : FR 21 488 584 541 00012

www.decima-formation.fr

màj : 21/04/2020