



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Délégation à la Sécurité Routière

Sous-direction de l'éducation routière et du permis de conduire

Bureau des ressources, de la formation et de l'animation du réseau  
des DPCSR et IPCSR (BRF)

AVIS DE STAGE

## GESTION DES CONFLITS ET PREVENTION DES TENSIONS

Dates : du lundi 13 mai 2019 à 13h30 au mercredi 15 mai 2019 à 12h00 (2 jours)

du mercredi 15 mai 2019 à 13h30 au vendredi 17 mai 2019 à 12h00 (2 jours)

Lieu : INSERR à Nevers (58)

Public cible : IPCSR et DPCSR

### Objectifs de la formation :

- ✚ Être capable d'identifier les situations à risque pour mieux les éviter ;
- ✚ Savoir comment réagir face à un candidat très stressé, agressif ou menaçant ;
- ✚ Être capable de désamorcer une situation de crise ;
- ✚ Savoir comment réagir lorsqu'on est victime d'une agression verbale et/ou physique ;
- ✚ Savoir quelles attitudes adopter vis-à-vis d'un collègue victime d'agression.

### Programme :

Données socio-psychologiques sur les phénomènes de violence et de passage à l'acte :

- ✚ Présentation des objectifs ;
- ✚ Partage des expériences de terrain.

Gestion de la situation pré-conflictuelle et du conflit :

- ✚ Jeux de rôle / études de cas : comment gérer la situation pré-conflictuelle ;
- ✚ Jeux de rôle / études de cas : comment gérer l'agression.

Évaluation et bilan du stage de formation.

### Contexte :

Les IPCSR et les DPCSR doivent faire face au quotidien à des situations difficiles : gestion de candidats stressés parfois agressifs, tensions avec les représentants d'EECA... etc.

La formation à la gestion des conflits fait partie des actions qui peuvent contribuer à prévenir les agressions, notamment verbales.