



Introduction (10 minutes)

Lisez l'introduction suivante et répondez aux questions:

La médiation et la gestion des conflits sont des compétences essentielles pour les agents de sécurité travaillant dans les collèges et universités. Les conflits peuvent survenir à tout moment et peuvent avoir des conséquences graves si ils ne sont pas gérés de manière appropriée.

1. Qu'est-ce que la médiation ?

2. Quelles sont les conséquences d'un conflit non géré ?

Objectifs du Programme (10 minutes)

Lisez les objectifs du programme suivants et répondez aux questions:

1. Comprendre les principes de base de la médiation et de la gestion des conflits
2. Identifier les causes des conflits et les conséquences
3. Appliquer les techniques de médiation pour résoudre les conflits de manière pacifique

Activités et Questions (20 minutes)

Répondez aux questions suivantes:

1. Qu'est-ce que la médiation ?

2. Quelles sont les causes des conflits ?

3. Comment appliquer les techniques de médiation pour résoudre les conflits de manière pacifique ?

Cas Études (20 minutes)

Lisez les cas études suivants et répondez aux questions:

1. Conflit entre étudiants

2. Conflit entre étudiants et personnel

Évaluation (20 minutes)

Répondez aux questions suivantes:

1. Quels sont les principes de base de la médiation et de la gestion des conflits ?

2. Comment identifier les causes des conflits et les conséquences ?

3. Comment appliquer les techniques de médiation pour résoudre les conflits de manière pacifique ?

Conclusion (10 minutes)

Résumez les points clés du programme de formation:

Références (10 minutes)

Lisez les références suivantes et répondez aux questions:

1. Manuel de médiation et de gestion des conflits

2. Vidéos de formation sur la médiation et la gestion des conflits

3. Ressources en ligne sur la médiation et la gestion des conflits

Annexe (10 minutes)

Lisez l'annexe suivante et répondez aux questions:

1. Glossaire des termes clés

2. Liste des ressources supplémentaires

Page sur

3. Formulaire d'évaluation du programme de formation

