





Programme de la formation

Gestion de conflit et de l'agressivité dans la relation avec le public

-  En groupe sur site
-  21 heures sur 3 jour(s)
-  Salarié en poste, Agent de la fonction publique · De 8 à 12 participants
-  Sur devis

Description courte

Dans le cadre de votre mission d'accueil, vous êtes exposés à des situations de conflits et vous souhaitez trouver des clés pour en sortir.

Profil des participants

Collaborateurs en situation d'accueil

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Distinguer conflit et agressivité
- Identifier les points clés de l'accueil
- Savoir utiliser des outils pour anticiper et gérer les situations de conflit et d'agressivité
- Adapter son comportement en situations difficiles

Aptitudes et compétences visées / attestées

Avoir pris conscience des enjeux et des risques de la mission d'accueil

Etre capable de prendre du recul sur les situations d'accueil difficile

Avoir identifier les outils de la gestion de conflits les plus adaptés à mettre en œuvre

Contenu

Pour commencer :

Communiquer à l'accueil en situation de conflit

Définir les notions de conflit, de réclamation

Clarifier l'agressivité, les violences au travail, les risques psychosociaux

Quand les missions d'accueil exposent à des risques, comment être protégé?

Les techniques de communication pour gérer les situations de tension

Etablir son auto-diagnostic sur les 4 attitudes relationnelles

Repérer les 4 attitudes, stratégie de communication, phrases clés, attitudes

Renforcer les composantes de l'affirmation de soi

Savoir recevoir filtrer sans prendre pour soi

Développer un langage affirmatif

Acquérir les clés de la Communication Non Violente et de la méthode DESC

Faire face aux émotions

Gérer ses propres réactions émotionnelles

Savoir faire face aux critiques

Savoir gérer une situation d'agressivité : les comportements à adopter, l'affirmation de soi, la gestion collective au sein de l'équipe

Se préparer à passer à l'action et identifier son contrat d'engagement

Inter session expérimentations

Retour sur les expériences et actions mises en œuvre

Analyser des situations difficiles et envisager des possibles d'action de façon collective

Savoir faire face aux incivilités

Et l'après...devoir d'alerte et prise en charge de la souffrance

Pédagogie et organisation

La formation proposée se veut avant tout concrète, la priorité est donnée à la mise en action et à la pratique.

Les points du programme sont abordés à partir d'exercices pratiques, de mises en situation, d'échanges, de séances en sous-groupes...qui placent le participant au centre de sa formation.

Pédagogie dans le respect des consignes de sécurité sanitaire

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Quiz

Mode de validation

Attestation individuelle de fin de formation

Financements possibles

OPCO

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : *(mise en place de compensation...)*

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Isabelle ROUGER

Formatrice Coach professionnelle spécialisée en communication et relations humaines

Évaluations

24 inscriptions depuis le 04/02/2021

Taux d'acquisition des compétences :  **100 %** (21 évaluations)

Satisfaction des apprenants :  **4.5/5** (21 évaluations)