CADRES EN MISSION
ACTRMC

Programme de la formation

DESAMORCER LES CONFLITS ET L'AGRESSIVITE DU PUBLIC INTERNE ET EXTERNE EN SITUATION D'ACCUEIL

En groupe sur site

18 heures sur 3 jour(s)

Salarié en poste · De 8 à 12 participants

800 € Net de taxe par participant

Description courte

Se former à la gestion des conflits et de l'agressivité dans la fonction accueil pour permettre à ses équipes de retrouver une sérénité dans leur travail et constater la diminution du nombre de situations conflictuelles à traiter. .

Profil des participants

Salarié assurant une fonction d'accueil à temps plein ou partiel

Prérequis

Occuper la fonction accueil à temps plein ou partiel, Avoir de l'expérience professionnelle sur les compétences visées par la formation.

Objectifs

Cette action a pour objectif de :

D'assurer l'accueil de tout public quelque soit la situation particulière de la personne reçue et la façon dont celle-ci paut exprimer sa demande.

Les compétences visées à l'issue de la formation sont :

- Désamorcer des situations difficiles (tension, détresse, agressivité, violence)
- Eviter l'adversité et développer des comportements de reconnaissance
- Maintenir la Qualité relationnelle face à ses interlocuteurs dans sa fonction d'accueil de personnes en difficulté

Aptitudes et compétences visées / attestées

- Appréhender les situations professionnelles d'accueil difficiles
- Connaissance et approfondissement des composantes de la dynamique conflictuelle à partir de différentes situations identifiées au cours de la formation
- Diagnostiquer ses propres attitudes
- Mettre en pratique les acquis de la formation sur la base d'exercices proposés par le formateur et de situations vécues par les participants dans leurs fonction d'accueillant

- S'appuyer sur les fondamentaux de la communication dans chacune des situations professionnelles proposées

Contenu

I- Construire la fonction accueil dans un contexte de tension avec le public reçu

Analyser la fonction « accueil » dans son service et globalement dans son Organisation : Repérage des modalités existantes, étude de leur fonctionnement par rapport aux situations tendues d'accueil rencontrées et échanges de pratiques

- Appropriation de la procédure interne de gestion de l'accueil en cas de situation conflictuelle
- Analyse des difficultés à se faire comprendre et reprise des bases de la communication : Schéma d'une communication (Emetteur / Récepteur – Ce que l'on entend du message, ce que l'on dit) et le feed back
- Repérage de la typologie des échanges et analyse des transactions

Distinguer le message apparemment et le message réel

=>Travail pratique sur la qualité de l'accueil dans le cas où la demande du demandeur ne peut être satisfaite

II- Adopter un comportement adapté face à une situation de conflit et d'agressivité : Désamorcer

Repérer ses attitudes dominantes en matière de gestion de conflit et la place des représentations : exercices et diagnostic

Maintenir une qualité relationnelle dans sa fonction d'accueil :

- Eviter la Posture d'Adversité : la plus répandue, spontanée et la + pratiquée
- Répondre à une situation tendue dans la posture d'altérité
- Connaître pour anticiper les Risques d'obstacle à la qualité relationnelle : 3 risques

S'entrainer à l'écoute, le dialogue et développer la distanciation

=>Mises en situation : Analyse du positionnement de « l'accueillant» en face à face, au téléphone

Elaborer un plan de progrès individuel

III- Retour d'Expérience

Communiquer sur son Plan de Progrès Personnel

=>Inventaire des situations de travail significatives ramenées par les participants

Apporter des éléments correctifs à une situation vécue et poursuivre l'entraînement

Poser les bonnes questions en situation d'accueil : le respect des seuils d'indiscrétion, la gestion des non-réponses et l'utilisation des types de questions

=>Entraînement sur les situations

Pédagogie et organisation

Méthode pédagogique « active », favorisant la participation et l'implication de chaque participant, ainsi que les échanges au sein du groupe et alternant : mises en pratique, analyse des pratiques et expérimentation

Méthode interrogative : tour de table et exercices en sous-groupes.

Méthode expositive : apports théoriques

Matériel pédagogique :

Vidéoprojecteur, paper board fournis par le Client et

Caméra fournie par le formateur

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Evaluation des acquis /compétences liées aux objectifs opérationnels définis : Retour d'expérience sur la troisième

Mode de validation

- Attestation de fin de formation complétée par le formateur

Financements possibles

Financements Entreprise

Modalités et délai d'accès

- Durée, Dates et horaires de la formation : 18 heures, mars 2022
- Effectif *(minimum et maximum)* : de 8 à 12
- Lieu de la formation et accès : A définir avec le client, au sein de ses locaux ou extérieur
- Conditions d'accueil : présentiel
- Délais d'inscription : sous la responsabilité du client/ 15 jours avant le démarrage

Référent handicap

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

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 49 75 97 71 / elodiefaure@cadresenmission.com

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Contact : Référent handicap Cadres en Mission 02 51 84 95 55 / 06 49 75 97 71

Intervenant

Naslin Muriel, Médiateure Professionnelle (membre de la CPMN)- Formatrice : 29 années de suivis, conseils et actions de formation avec plus de 300 interventions dans les structures privées, publiques, associatives.

CADRES EN MISSION
ACTRMC

- Accompagnement individuel managérial, d'équipe, Médiation professionnelle et formations en communication Interpersonnelle, management et gestion de projet

- Certifiée Médiateure Professionnelle /Master 2 en sociologie des Organisations/ DE. Assistante socio-éducatif