

Publics concernés :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure communication et efficacité professionnelle dans les situations sensibles d'accueil

Conditions d'accès :

Vouloir acquérir des clés de gestion du temps

Objectifs pédagogiques :

Analyser les mécanismes de violence et d'agressivité pour en comprendre le sens et savoir repérer les indices de montée en tension.

Acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil conflictuelle en face à face.

Gérer les interactions avec les personnalités difficiles.

Découvrir ce qu'il ne faut surtout pas faire pour aggraver la situation.

Moyens pédagogiques :

Exposés théoriques et discussions

Exercices pratiques

Simulation

Evaluations théorique et pratique

Documents remis :

Remise d'un document récapitulatif à chaque stagiaire.

Attestation de formation nominative.

Conditions de réalisation :

Durée : 7 heures soit 1 journée

Intervenant : Formateur spécialisé en gestion des conflits

Responsable pédagogique : Directeur du centre de formation / Dirigeant spécialisé

Evaluation :

QCM d'évaluation sur les connaissances acquises lors du stage – Correction et synthèse en commun – Exercices pratiques

Tarifs :

Formation réalisée en inter-entreprise ou en intra-entreprise. Consulter notre grille tarifaire. Devis sur simple demande.

Accessibilité :



Déficience motrice



Déficience motrice (amputation)



Allergies



Maladies invalidantes



Maladies cardio-vasculaires



Déficience auditive



Déficience visuelle



Personne à mobilité réduite

Prenez contact avec le référent handicap du centre qui étudiera votre situation et les possibilités d'accès.

Programme détaillé :

- Gérer l'agressivité et les conflits en situation d'accueil
- Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit
- Développer sa capacité à faire face
- Adopter une attitude physique et verbale rassurante
- Distinguer l'affectif du factuel
- S'adapter pour mieux gérer la situation