

Prévention et gestion des conflits et de l'agressivité dans l'accueil du public

Thématique proposée dans le cadre du Catalogue National d'Uniformation 2021.

Pour vous inscrire, n'hésitez pas à consulter le site internet d'Uniformation (espace privé adhérent) :

<https://www.uniformation.fr/entreprise/formation/offre-de-formation-clefs-en-main/prevention-et-gestion-des-conflits-et-de-lagressivite-dans-la-relation-avec-le-public-ac19598>

L'offre de formation est destinée aux structures adhérentes Uniformation - de 50 ETP (coût pédagogique et repas du stagiaire pris en charge par Uniformation)

Public Visé

- Tout professionnel, salarié ou bénévole

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence
- Anticiper et prévenir les situations à risques
- Maîtriser les techniques de prévention et de résolution des conflits
- Développer sa capacité à communiquer en situation conflictuelle
- Savoir prendre de la distance et gérer ses émotions

Modalités pédagogiques

Nos méthodes d'animation visent à rendre les stagiaires acteurs et actrices de la formation : notre approche pédagogique est alimentée par les situations professionnelles vécues au quotidien.

Les mises en situations, les études de cas et constructions de réponses collectives et la formalisation d'outils transférables comptent parmi nos techniques préférentielles. En fonction des objectifs de la formation et de la composition du groupe, d'autres techniques peuvent être choisies : simulations et études de situations, rencontres pluri-professionnelles, groupes de mutualisation, analyse d'outils existants.

Nous veillons à alterner les apports théoriques, méthodologiques et/ou règlementaires et à les présenter en lien avec les pratiques de travail quotidiennes. L'alternance des modalités de participation (individuelles, en sous-groupe, en grand groupe) est employée pour faciliter les acquisitions et maintenir l'attention.

Pré Requis

Aucun

Taux de satisfaction

88% de nos stagiaires satisfaits par cette formation en 2020

Contenu pédagogique

Approche générale de l'agressivité et de la violence :

- Eléments de définition
- Cadre juridique

Analyse des mécanismes des conduites agressives et violentes :

- Causes et évolutions possibles d'un conflit
- Facteurs situationnels de la violence

Communication sereine et efficace :

- Principes de communication
- Importance du corps et du non verbal
- Influence des systèmes de référence et de valeurs
- Attitude et outils de l'écoute active

Prévenir, réagir, désamorcer : les bons réflexes

- Affronter une situation délicate
- S'adapter à son interlocuteur
- Répondre aux critiques, objections et attaques personnelles
- Appliquer une attitude assertive
- Exploiter son stress de manière constructive

Modalités d'évaluation

Auto-évaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques par les stagiaires

Durée

14.00 Heures

2 Jours

Tarifs

Nous consulter



Contactez-nous !

Administratif Secrétariat
Assistant Administratif Formation

Tél. : 0148057575

Mail : accueil@passages-formation.fr

Modalités et délai d'accès

Pour vous inscrire, vous avez jusqu'à deux semaines avant l'entrée en formation pour nous adresser votre candidature.

L'inscription se fait directement depuis notre site internet ou en contactant Cécile LANDRY au 01 48 05 75 75 ou à accuei@passages-formation.fr

Modalités d'accès aux personnes en situation de handicap à la formation

Soucieux de l'accès à tous-tes à nos formations, qu'elles qu'en soient les modalités, nous vous invitons à vous rapprocher de nous afin de trouver ensemble la solution la plus adaptée à vos besoins.