

Catalogue National Uniformation 2019

Programme de formation

PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITE DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC (pour les structures de – de 50 salariés)

OBJECTIFS

Etre capable :



- De connaître et comprendre la logique et les mécanismes de l'agressivité
- De mettre en pratique les techniques de gestion de situation d'agressivité
- De repérer, anticiper et prévenir les situations à risques
- De maîtriser les techniques de communication, de prévention et de résolution de conflits

CONTENU

Analyse et compréhension des mécanismes des conduites agressives et violentes

- Mécanismes de pulsion et leur manifestation
- Agressivité, relation à autrui et mécanismes affectifs
- Les attitudes dites agressives, passives, manipulatrices, assertives

Connaissance du cadre juridique

Analyse de son rapport face aux situations d'agressivité



- Les règles de base d'une communication orale, sereine et efficace
- L'importance du corps et du non verbal
- L'influence des systèmes de référence et de valeur
- Les attitudes et les outils de l'écoute active
- « Parler efficace » afin de ne pas provoquer de contre-arguments
- La différence d'impact selon que l'on émet des Faits, des Opinions et des Sentiments

Analyse des situations auxquelles sont confrontés les participants et recherche de solutions

Les bons réflexes pour désamorcer un conflit et s'en sortir

- Relativiser et prendre de la distance pour limiter les conséquences émotionnelles
- Recommandations pratiques et procédures post-agression

METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance entre apports théoriques, mises en situation et analyses de pratiques



Nombre de participants : 5 à 12 salariés

Public : Salariés et dirigeants bénévoles amenés à être en contact avec du public (usagers, adhérents...) et particulièrement auprès de publics sensibles

Durée : 2 jours (soit 14 heures)

MODALITES D'INSCRIPTION

- Coût pédagogique et repas pris en charge sans avance de frais pour les adhérents UNIFORMATION
- **Renvoyer le bulletin d'inscription** et **l'attestation d'autorisation** de départ en formation complet (joints) en précisant bien votre numéro ICOM
- Pour toute demande d'inscription, envoyez ces documents **dûment complétés ET signés** :
 - Soit par courrier postal à PASSAG/E/S – 144 boulevard de la Villette – 75019 Paris
 - Soit par email au secrétariat à accueil@passages-formation.fr

Pour tous renseignements, n'hésitez pas à nous contacter au 01.48.05.75.75 ou à vous rendre sur notre site internet <http://www.passages-formation.fr/>

LIEUX ET DATES 2019 / PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITE DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC

VILLE 2018	Dates proposées
PARIS	28-29 janvier 2019
RENNES	25-26 février 2019
BORDEAUX	07-08 mars 2019
LILLE	18-19 mars 2019
METZ	01-02 avril 2019
PARIS	15-16 avril 2019
TOURS	23-24 mai 2019
BESANCON	06-07 juin 2019
PARIS	25-26 juin 2019
PARIS	18-19 septembre 2019
TOULOUSE	10-11 octobre 2019
MARSEILLE	17-18 octobre 2019
PARIS	04-05 novembre 2019
LYON	21-22 novembre 2019
PARIS	27-28 novembre 2019

Pour toute demande d'inscription, merci d'envoyer les documents ci-dessous **dûment complétés ET signés** par courrier postal à PASSAG/E/S – 144 boulevard de la Billette - 75019 Paris ou par mail à accueil@passages-formation.fr



BULLETIN D'INSCRIPTION 2019

Merci de nous transmettre **UN BULLETIN D'INSCRIPTION PAR ACTION DE FORMATION**, au plus tard **2 semaines avant le début de la formation**.

A retourner par courrier postal à PASSAG/E/S – 144 boulevard de la Billette - 75019 Paris ou par mail à accueil@passages-formation.fr

VOS COORDONNEES (obligatoires)

Votre Branche (ou secteur) professionnelle : _____

N° Adhérent (n° lcom) : _____

Raison sociale : _____

Nombre d'ETP : _____

Adresse : _____

Interlocuteur : _____

Email (en lettres MAJUSCULES) _____

Tél. : _____

LE STAGE

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

Dates : _____

Lieu du stage : _____

LE(S) STAGIAIRE(S) (par ordre de priorité, dans la limite des places disponibles)

Nom	Prénom	N° de Sécurité Sociale (10 premiers chiffres)	Nature du contrat	Emploi occupé	CSP (1)

Nom et signature de l'employeur : _____

(1) Catégorie socio professionnelle :

- 1 Ouvrier non qualifié
- 2 Ouvrier qualifié
- 3 Employé

Date : _____

Cachet de l'entreprise



ATTESTATION D'AUTORISATION DE DEPART EN FORMATION

Nom de l'entreprise : _____

N° Icom (N° Adhérent Uniformation) : _____

Adresse : _____

Contact : _____ Nombre d'ETP _____

Je soussigné, _____ en qualité de responsable
de l'entreprise _____ atteste avoir pris connaissance du départ
en formation de :

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Intitulé de la formation (*) : **Prévention et gestion des conflits et de l'agressivité dans l'accueil du public**

Dates de la formation : _____

Lieu de la formation : _____

Fait, le _____ à _____

Signature de l'employeur et tampon de l'entreprise

* Formation financée par UNIFORMATION dans le cadre de son catalogue national 2019 : prise en charge du coût pédagogique à 100% et des repas du midi (20€ maximum). UNIFORMATION a directement contractualisé avec l'organisme de formation. L'entreprise n'a pas d'avance à faire sur ces coûts.