

Gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil

Accueillir le public peut parfois rimer avec tension et agressivité. Apprenez à désamorcer les conflits et à garder le contrôle en toutes circonstances grâce à une formation concrète, centrée sur des mises en situation réelles. Gagnez en assurance et en sérénité face aux comportements difficiles.

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Définir les notions de conflit et d'agressivité,
Comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchant,
Adopter une attitude en vue d'éviter ou d'atténuer la situation conflictuelle ou agressive,
Adapter son comportement aux situations agressives ou conflictuelles.

Les + métier

Cette formation s'adresse aux agents d'accueil confrontés à des situations conflictuelles ou agressives. Elle vise à comprendre les mécanismes des conflits, adopter des postures professionnelles adaptées et utiliser des techniques de communication efficaces. Le tout est renforcé par des mises en pratique et échanges d'expériences entre stagiaires.



Public Visé

Chargé ou chargée d'accueil ayant à accueillir du public



Pré Requis

Aucun

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Définir les notions de conflit et d'agressivité,
Comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchant,
Adopter une attitude en vue d'éviter ou d'atténuer la situation conflictuelle ou agressive,
Adapter son comportement aux situations agressives ou conflictuelles.

Parcours pédagogique

Les notions de conflit, agressivité, désaccord, tension, violence,
Les différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits,
Les situations et contextes rencontrés par l'agent d'accueil : identification et analyse,
Les techniques de communication de prévention et de gestion des conflits,
Les différents comportements en situation de conflits ou d'agressivité : le mien et celui de l'autre,
Les attitudes à adopter ou à éviter, pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation,
Les limites et la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile.

Méthodes pédagogiques

Mises en situation, éventuellement filmées et analysées en groupe,

Echanges à partir des situations rencontrées par les stagiaires,

Méthodes et modalités d'évaluation

Mise en pratique en salle - Jeux de rôles

QCM Délivrance d'une attestation de fin de formation conformément à la FPC

Modalités d'accessibilité handicap

L'occasion pour nous de vous rappeler que nous avons conscience que le handicap n'est pas forcément visible. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référente handicap Mme VIDAL Ludivine



Durée

7.00 Heures

1

Jour

Effectif

De 1 à 6 Personnes



Contactez-nous !

Marion LEGRY

Conseillère en développement de compétences

Tél. : 0645054938

Mail : marion.legry@forminprev.com