

Améliorer la communication avec les usagers - Mieux gérer les situations et personnalités difficiles

AMCOMUSAGERS

Présentiel - Synchron

Public Visé

Tout agent en relation avec les usagers dans le cadre de ses missions.



Pré Requis

Aucun

Les + métier

Certains agents, dans le cadre de leurs missions rencontrent des difficultés avec les usagers. Les contacts sont généralement courtois mais force est de constater que les agents sont de plus en plus confrontés à des usagers au comportement agressif ou inadapté. Certains agents ont remonté avoir subi des agressions verbales voire physiques. La difficulté pour l'agent confronté à ces situations tendues est de garder son self-control, de gérer cette communication tout en affirmant sa position. Cette formation vous apportera les compétences nécessaires pour affronter ces situations difficiles.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

- Identifier les types de comportements difficiles et d'agressivité
- Maîtriser les techniques de gestion des conflits
- Favoriser un climat agréable
- Valoriser l'image de la structure par son professionnalisme
- Gérer la suite d'une situation difficile

Méthodes pédagogiques

- Beaucoup de tests et d'exemples concrets en lien direct avec les besoins des participants
- Réflexions
- Exercices pratiques
- Méthode active
- Méthode interrogative
- Un support pédagogique sera remis à chaque stagiaire à la fin de la session.

Parcours pédagogique

Comprendre les situations conflictuelles

- Mise en pratique : Réaliser son autodiagnostic à travers des échanges et jeux de rôles afin de repérer ses propres attitudes générant le conflit
- Réaliser une typologie de ses interlocuteurs
- Appréhender le contrôle émotionnel

Les phases du conflit oral

- Identifier les différentes phases et comprendre la notion dominant-dominé
- Gérer ses émotions en toutes circonstances lors des litiges
- Mise en pratique : Jeux de rôles

Mieux se connaître et mieux comprendre les autres

- Comprendre quelle est la part des émotions dans nos réactions
- Différencier la définition de notre perception
- Identifier les différents types de personnalités en milieu professionnel
- Découvrir les différentes attitudes en situation conflictuelle

La communication positive

- Maîtriser les méthodes de résolution de conflits
- Désamorcer l'agressivité en situation conflictuelle
- Apprendre à gérer ses émotions et son stress
- Développer son empathie et son assertivité
- Savoir formuler des questions ouvertes
- Annoncer une mauvaise nouvelle
- Mise en pratique : Echanges et apport de solutions sur des cas pratiques

Moyens pédagogiques

- Salle de formation claire, climatisée et spacieuse
- Tableau blanc
- Vidéo projecteur
- Support de cours
- Vidéos

Qualification Intervenant-e-s

Formateur expert en développement personnel

Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation diagnostique en amont : questionnaire d'auto-positionnement et recueil des attentes & besoins - Evaluation formative en cours de formation : exercices - Evaluation sommative en fin de formation : exercice/QCM - Bilan individuel des compétences acquises - Questionnaire de satisfaction à chaud - Questionnaire de satisfaction à froid

Modalités d'Accessibilité

Pour les personnes en situation de handicap, et en fonction des besoins spécifiques, un entretien avec notre référente handicap pourra être organisé. Vous pourrez vous exprimer en toute confidentialité et liberté sur votre handicap. Merci de noter ci-dessous si vous êtes en situation de handicap.



Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

De 2 à 8 Personnes