



adhéna formation

6 Bvd SALTGOURDE
PARC TERTIAIRE DU GOLF
24430 MARSAC SUR L'ISLE
T. 05 53 45 85 70
www.adhenia-formation.fr



FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Accueil physique et téléphonique
- Accueil téléphonique : la relation client
- Animer une réunion
- Optimiser sa communication dans un environnement professionnel
- Prendre la parole en public
- Réussir une présentation efficace
- S'affirmer et développer son leadership

PROGRAMME DE FORMATION RELATIONS & RH

COMMUNICATION

Accueil des publics difficiles

Durée : 2 jours soit 14 heures

Objectifs

- Repérer, comprendre les mécanismes qui interagissent dans les situations de communication « normale » et à fortiori « difficile ».
- Connaître son propre mode de fonctionnement lors des situations et face aux personnes difficiles.
- Connaître et comprendre ce qui déclenche l'agressivité chez les usagers : Causes internes externes et comportementales / relationnelles.
- Mieux identifier les personnalités difficiles et mieux réagir.
- Résoudre les conflits.
- Anticiper les situations conflictuelles.

Participant

Personnels amenées à accueillir au quotidien un public difficile ou en difficulté avec lequel il est de plus en plus difficile de communiquer (agressivité, violences, etc.).

Méthodes et supports pédagogiques

Les stagiaires ayant déjà été formés à la gestion des conflits /agressivité, le temps de formation sera surtout dédié à des mises en situation/ formation action. Alternance d'apports théoriques de la part du formateur et d'analyse de situations particulières vécues par les participants - Jeux de rôles filmés et analysés.

Travaux en sous-groupes.

Remise d'un document de synthèse ainsi que l'attestation de stage.

Modalités d'évaluation

Un bilan oral sera effectué à la fin de chaque session en présence d'un représentant de la Direction.

Une synthèse écrite des questionnaires d'évaluation sera adressée à la Direction ainsi que la synthèse rédigée par l'intervenant.

Niveau/ Certification Obtenue

Attestation de stage

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. CONNAISSANCE DES PERSONNALITÉS DIFFICILES

| Qui sont-ils ? Typologie et besoins, psychologie de la demande, écart de représentation entre l'accueillant et l'accueilli.

| Expression et travail de groupe pour exprimer les différents vécus

2. LES BASES ET TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

| Le schéma de communication

| Les notions de cadre de référence

| Les écarts de valeurs et de croyance (a priori, préjugés)



adhénia formation

6 Bvd SALTGOURDE
PARC TERTIAIRE DU GOLF
24430 MARSAC SUR L'ISLE
T. 05 53 45 85 70
www.adhenia-formation.fr



- | La communication non verbale
- | Empathie et synchronisation

3. LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- | Les facteurs déclencheurs des réactions conflictuelles
- | Les causes internes, externes, psychologiques, organisationnelles
- | Les émotions et ressentis

4. LA PRÉVENTION ET RÉOLUTION DES CONFLITS

- | Violence et environnement immobilier et matériel
 - | Positionnements physiques
 - | Notions de distances
 - | Techniques de gestion de la colère
 - | Techniques de prévention afin d'éviter l'escalade
 - | Intervention en équipe : freins et ressources
 - | Techniques d'affirmation de soi, assertivité
 - | Gestion des émotions : gestion du stress
 - | Conseils en cas d'attaques physiques
-