RENCONTRONS-NOUS !
05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD
AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026
DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

ACCUEIL DES PUBLICS DIFFICILES

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

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

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

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 se synthèse ainsi que l'attestation de stage.

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.

Programme

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

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

Prérequis
aucun pré-requis

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de formation

Type de formation / stage
Intra/Inter/ Accompagnement individuel

RENCONTRONS-NOUS !
05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD
AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026
DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

ACCUEIL DES PUBLICS DIFFICILES

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)
- 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 RÉSOLUTION 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