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

GESTION DES CONFLITS À L'ACCUEIL-ANALYSE DES PRATIQUES DANS LA SITUATIONS CONFLICTUELLES

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

Objectifs

Identifier et analyser les situations conflictuelles

Modifier son comportement pour prévenir et désamorcer le conflit

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Modalités pédagogiques :
Formation en présentiel : Salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard
Formation en Distanciel : Il est nécessaire que chaque participant puisse avoir un poste informatique équipé de haut- parleurs et son, casque, accès à internet. Il s'agit de formation synchrone, permettant l'échange direct et l'interactivité immédiate avec le formateur par les outils de Visio.

La formation est basée sur des analyses de mises en situation, tenant de l'expérience des participants.

Des exercices pratiques de mise en situation professionnelle, des jeux de rôle seront complétés par l'apport théorique de conseils d'un formateur spécialisé en communication et gestion de conflits.

Validation de la compréhension du stagiaire par le formateur à chaque étape du déroulé pédagogique

Supports de formation (version numérique remis à chaque participant en fin de formation).

Suivi et accompagnement :
Un questionnaire d'évaluation à froid est transmis 1 mois après la formation permettant de mesurer l'efficacité de l'action de formation.

Nombre de Participant par session de formation :
En Intra-entreprise : Groupe de 10/12 personnes maximum

Durée de formation
1 jour soit 7h

Public
Toute personne pouvant rencontrer des situations conflictuelles, agressives et violentes

Prérequis
Aucun

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation

Type de formation / stage
Présentiel

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

GESTION DES CONFLITS À L'ACCUEIL-ANALYSE DES PRATIQUES DANS LA SITUATIONS CONFLICTUELLES

2 / 2

En Distanciel : Groupe de 6 personnes

Modalités d'évaluation :
Avant la formation : audit des besoins au préalable avec les responsable de projet pour ajuster si besoin le contenu pédagogique au contexte et à l'environnement.
A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur par différentes méthodes d'évaluation (questionnement oral, exercices pratiques, jeux de rôle)

Programme

1. IDENTIFIER ET ANALYSER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Mise en situation de scènes conflictuelles
- Analyse de la situation par les échanges et par un tableau systémique de la menace réelle
- Etude des champs personnels et relationnels dans les situations agressives et de violence
- Comprendre l'agressivité et la violence
- Identifier les causes du conflit et de l'agressivité

2. COMMENT AGIR DANS LES SITUATIONS DE TENSION

- Eviter les mécanismes qui se développent en réaction
- Notions de distances de sécurité, travail sur la notion d'évitement, positions et gestuelles
- Techniques d'affirmation de soi
- Prévenir des situations conflictuelles par l'anticipation
- Adapter une communication positive et constructive