

Gestion de conflits/agressivité

OBJECTIF DE LA FORMATION

- Adapter son comportement et sa communication devant une situation difficile.
- Préserver le lien avec le client/visiteur dans le respect des procédures.
- Gérer ses émotions avant et après une agressivité ou une incivilité.
- Anticiper les situations pouvant mener à une situation tendue.

PROGRAMME THEORIQUE (4h)

- Analyse des besoins spécifiques de l'entreprise
- La prévention des conflits
- Les différents types de conflits
- Les étapes d'un conflit avec un client, un patient.
- Les outils afin d'éviter un conflit
- Gérer ses émotions face à un conflit
- Les outils pour résoudre un conflit

PROGRAMME PRATIQUE (3h)

- Mises en situation sur différents types de conflits
- Techniques de défense face une agression physique

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

« Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation. »



MODALITES ET DELAIS D'ACCES:

Entretien téléphonique et dossier d'inscription à compléter à minima 14 jours avant la session.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS

D'ORGANISATION:

Durée: 14 heures soit deux jours

Dates: Voir planning

Horaires: 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00

Effectif: 7 minimum à 12 maximum

PUBLIC / PREREQUIS :

L'ensemble du personnel maîtrisant l'écrit et l'orale de la langue française

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Articles L4121-1, L4121-2

ATTRIBUTION FINALE

Attestation de fin de formation

CONDITIONS D'ÉVALUATION

Évaluation théorique (QCM)

Évaluation pratique (fiche d'observation)

MOYENS TECHNIQUES

Vidéoprojecteur, tableau blanc, tapis de sol

METHODES PEDAGOGIQUES:

Exposés, cas pratiques, mises en situations, QCM

INTERVENANT

Formateur expérimenté dans la sûreté

DOCUMENTS PEDAGOGIQUES

Support de cours sous forme de classeur.

CONTACT

PIEDNOEL Yannick

Tél : 06.75.88.40.47

Mail : ypforma@gmail.com

LIEU DE FORMATION:

- Sur site client
- Centre médical l'Egrogore, 231 Chemin du Sémaphore 30820 Caveirac

FINANCEMENT :

Personnel ou financeur selon situation

RESPONSABLE PEDAGOGIQUE: Piednoel Yannick

TARIFS: Inter 300 € HT /pers

Intra 1780 € HT /groupe