

FORMATION MANAGEMENT ET COMMUNICATION

La gestion des situations difficiles et conflictuelles dans les établissements recevant du public

1 jour - Présentiel

A l'issue de la formation, les participants seront outillés pour identifier et mobiliser leurs ressources personnelles face aux situations conflictuelles et à l'agressivité du public au quotidien.

Référence : MGT-GSDCERP-1J-P

Durée : 7h (1j) **Modalité :** Formation présentielle

Tarif : nous consulter

Délai d'accès : 5 semaines

Effectif maximal : 8 participants

Profil des apprenant(e)s

- Tout secteur d'activité
- Personnel en contact direct avec le public / client
- Formation & handicap : contacter notre référent handicap PREVAT pour les modalités d'adaptation du parcours de formation au 04 78 59 06 38

Prérequis

- **Aucun**

Objectifs pédagogiques

- Distinguer les mécanismes et les jeux des relations inter-personnelles
- Identifier son mode de relation pour développer la confiance en soi
- Améliorer sa capacité relationnelle pour faire face aux situations de tension et de conflit
- Mettre en place des techniques pour passer du réactionnel au relationnel et gérer ses émotions



Contenu de la formation

- BILAN RELATIONNEL INDIVIDUEL :
 - Identification des circonstances créatrices de mal-être
 - Auto constat de ses attitudes personnelles dans le rapport
 - Mise en place d'une convention propre d'amélioration à partir de situations concrètes de travail
- LES DIFFICULTES DE LA COMMUNICATION :
 - Comprendre les principes de base de la relation personnelle
 - Les principaux obstacles à prendre en compte dans la communication
 - Les attitudes qui nuisent à la relation
- MISE EN PLACE DE RAPPORTS DE VALEUR :
 - S'exposer positivement face à ses interlocuteurs
 - Passer du réactionnel au relationnel en mettant en place des comportements adaptés pour se faire comprendre et faire accepter son message
 - Acquérir une maîtrise émotionnelle pour savoir exprimer positivement ses sentiments face à un interlocuteur difficile
 - Pratiquer l'écoute active pour désamorcer des comportements agressifs
- LES SITUATIONS DELICATES ET LES TENSIONS :
 - Comprendre et prendre en compte les origines d'une tension ou d'un conflit
 - Comprendre les stratégies de défense
 - Faire face aux critiques justifiées ou injustifiées et gérer les réclamations
 - Réagir aux comportements agressifs ou de manipulation
 - Gérer un conflit

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Intervenant.e spécialisé.e dans les techniques managériales et résolution de conflits

Ressources techniques et pédagogiques

- Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Quizz en salle / Mise à disposition mémo apprenant en ligne
- EN INTRA : mise à disposition d'une salle dédiée à la formation avec espace de projection
- LOGISTIQUE : venir avec son nécessaire de prise de notes
- Avoir une bonne compréhension orale et écrite de la langue française (si besoin, interprète possible sur demande / devis)

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuille de présence / Formulaire individuel d'évaluation de fin de formation / Certificat de réalisation
- Questions orales ou écrites / Mises en situation

