

LA COMMUNICATION, PRÉVENTION, GESTION DES CONFLITS SUR VP



Objectifs



- Savoir gérer la relation et l'orientation des usagers de la voie publique,
- Améliorer la relation avec l'utilisateur sur la voie publique,
- Gérer les situations de conflits et d'agressivité,
- Identifier et comprendre les réactions des personnes à profils particuliers (psy, suicidaire),
- Connaître les mécanismes d'une agression verbale ou physique,
- Adopter les postures pour éviter, prévenir et agir lors d'un conflit ou d'une agression.

Méthodes



- Alternance d'exposés, d'échanges et d'exercices,
- Tests individuels,
- Réflexions en sous-groupes ou binômes,
- Mises en situation professionnelles (MSP) d'après des scénarios adaptés aux contextes.

Contenu



- Outils et techniques de communication,
- Approche des publics spécifiques,
- Gestion des situations de conflits et d'agressivité,
- Les techniques de médiation,
- La prévention des conflits,
- Les postures à adopter, la position physique,
- Le stress : explication, gestion, exercices pratiques.

Durée



- 2 jours

Public



- ASVP

Evaluation



- Reformulation collective,
- Quiz et QCM,
- Synthèse collective validée par le formateur,
- Débriefing des MSP,
- Pistes d'amélioration.

Ressources



- Livret participant,
- Espace ressources « Padlet »,
- Suivi post-formation.

*Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter notre politique d'accessibilité (voir site web : <https://www.gcrorganisation.com/>).