



PRE-REQUIS : Aucun

OBJECTIFS :

- Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication positifs et efficaces.
- Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions.
- Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité

DURÉE : 7 heures (Groupe de 12 maximum)

TARIF : Sur devis

DÉLAI D'ACCÈS : 15 jours

MODALITÉS : signature de la convention

MOYENS PEDAGOGIQUES/ MOYENS D'ENCADREMENT

- Apports théoriques sur vidéo projecteur
- Mise en situation avec un formateur certifié
- Matériel de démonstration

ACCESSIBILITÉ : la formation est globalement accessible aux personnes en situation de handicap. Veuillez nous contacter pour plus de renseignements.

PROGRAMME :

Partie 1 : Détecter les signes et comportements annonciateurs de conflits

- Identifier les signaux annonciateurs de stress, panique, colère
- Adopter immédiatement la bonne attitude
- Développer une stratégie positive d'accueil et de gestion des critiques et tensions

Partie 2 : Identifier les personnalités difficiles et protéger l'organisation

- Personnalité difficile : situation à risque ou état pathologique ?
- Définir les limites d'accompagnement et d'encadrement
- Désamorcer les attentes des personnalités trop exigeantes

Partie 3 : Savoir désamorcer un conflit face à un individu agressif

- Maîtriser la communication verbale et non verbale
- Faire exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
- Conclure et trouver un accord face à un individu agressif
- Se positionner avec assertivité

Partie 4 : Situations extrêmes : agir rapidement et efficacement

- Intervenir rapidement face à une situation délicate ou explosive
- Faire face à la menace sans amplifier le conflit ni céder du terrain
- Connaître ses limites et les limites d'un conflit pour ne pas prendre de risques inutiles

VALIDATION : Remise d'une attestation