



Pré-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.
- Gérer son émotivité, son stress et maîtriser les comportements agressifs et manipulateurs.

DUREE : 4 heures

Nombres de stagiaires

Groupe de 12 personnes maximum

Délai d'accès : 15 jours modalités : signature de la convention

Moyens pédagogique :

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.

Modalité d'évaluation : évaluation formative tout au long de la formation

Validation : remise d'une attestation

PROGRAMME

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

2) Identifier les personnalités difficiles et en 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

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

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