

Gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil

Public

Chargé (e) d'accueil
Adjoint administratif en charge d'accueillir et de renseigner le public

Notre prestation est adaptée aux personnes en situation de handicap.

Pré-requis

Rencontrer des situations d'accueil conflictuelles ou agressives.

Objectifs

- définir les notions de conflit et d'agressivité,
- comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchant,
- adopter une attitude en vue d'éviter ou d'atténuer la situation conflictuelle ou agressive,
- adapter son comportement aux situations agressives ou conflictuelles.

Programme

- les notions de conflit, agressivité, désaccord, tension, violence,
- les différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits,
- les situations et contextes rencontrés par l'agent d'accueil : identification et analyse,
- les techniques de communication de prévention et de gestion des conflits,
- les différents comportements en situation de conflits ou d'agressivité : le mien et celui de l'autre,
- les attitudes à adopter ou à éviter, pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation,
- les limites et la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile.

Nahid DELJOU

Diplômée de la faculté de médecine en stress professionnel
Coach certifiée

Méthodes pédagogiques

- mises en situation, éventuellement filmées et analysées en groupe,
- échanges à partir des situations rencontrées par les stagiaires,
- en cas d'intersession : objectifs individualisés et analyse des expériences de mises en pratique.

Modalités

Formation proposée en intra entreprise sur toute la France

Durée : entre 2 et 3 jours

Horaires : 9H-17H

Coût : 1100€ la journée

Lieu : Paris et province

Les conditions d'accueil et d'accès pour le public en situation de handicap :

Notre établissement est conforme à la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite : places de parking, ascenseur, rampes d'accès.

Nahid DELJOU

Diplômée de la faculté de médecine en stress professionnel
Coach certifiée