

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Adopter une communication et une posture adaptées pour prévenir les situations délicates
- Anticiper les conflits et y faire face
- Apprivoiser son stress

Public

Toute personne chargée d'une fonction d'accueil en face à face

Prérequis

Aucun

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel (nous contacter pour une demande en distanciel)

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention

Méthode active et participative

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques

Approche basée sur l'expérience des participants

Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur
Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant

Complétion d'une grille d'évaluation des acquis par le/la formateur-trice en fin de formation.

Identifier les risques et situations difficiles dans la fonction d'accueil

- Reconnaître les signes annonçant l'évolution vers une situation conflictuelle
- La notion de relation et ses risques
- Qu'est-ce qu'un conflit ?

Les techniques de communication à adopter dans une situation d'accueil difficile

- La communication verbale et non-verbale
- La communication non violente
- Avoir une communication préventive
- Développer son empathie, son écoute, bien choisir son vocabulaire et reformuler
- Développer son assertivité

Savoir évaluer les risques

- Les différents types de situations conflictuelles
- Colère, agressivité ou violence ?
- Les signes avant-coureurs de violence
- Mesurer les chances de résolution

Amener la situation vers une résolution

- Les principes du traitement de conflit
- Les différentes stratégies
- Identifier les préalables à l'accord
- Désamorcer l'agressivité
- Repérer le besoin insatisfait
- Faire preuve d'assertivité
- Les 4 C du comportement gagnant
- La sortie du conflit

Gérer ses émotions et son stress pendant et après l'accueil

- Rester calme
- Les émotions
- Savoir gérer ses propres émotions
- Maîtriser son stress