

FORMATION GESTION DES CONFLITS

OBJECTIF

Acquérir un savoir-faire et un savoir être pour faire face aux situations professionnelles conflictuelles.
Être capable de mettre en place la formation « gestion des conflits » auprès des agents de sécurité ou autres publics.



14 heures - 2 jours



Centres IFA ou délocalisable sur demande



Tous publics



Délais d'accès : 20 jours



Effectif de la formation
4 minimum, 12 maximum



Formation accessible aux personnes handicapées

PROGRAMME DE LA FORMATION

PARTIE 1. Compréhension, prévention des situations et comportements agressifs. Différencier les concepts d'agressivité, de violence, d'incivilité.

- Analyser au mieux le contexte des situations vécues :
- Soit accueil client, gestion client mécontent, accueil difficile- (vendeur hôtesse de caisse, personnel des services après-vente, service commercial, phoning)
- Soit par la triangulaire patients, soignants, accompagnants, (cabinets médicaux, structure médico-sociale ou établissement de santé, accueil)
- Identifier les facteurs de déclenchement et les mécanismes de l'agressivité,
- Identifier ses propres modes réactionnels, manifestation physique, psychique.
- Savoir mettre en œuvre un comportement adapté permettant de désamorcer un conflit (repérage des causes et réponses appropriées)
- Savoir réunir les conditions d'accueil permettant de désamorcer des situations difficiles, « compliquées »
- Prévenir et gérer l'agressivité au téléphone (accueil téléphonique)

PARTIE 2. Gérer les situations difficiles et les phases aigües des conflits connaître les techniques d'apaisement

- Adapter les comportements sur les retours d'expérience et situations rencontrées
- Gérer la phase aigüe d'un conflit
- Reconnaître et comprendre les comportements de certains malades accueillis
- Identifier les attitudes de prévention et/ou de diminution des troubles du comportement chez les patients atteints de démence
- Conduite à tenir face aux patients en crise
- Acquérir les techniques de gestion de son stress
- Travailler sur les attitudes corporelles favorisant une meilleure adaptation aux situations agressives.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Exposés, exercices d'application, échanges. Appui sur un livret,
- Moyens techniques : PC et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia

VALIDATION DE LA FORMATION

Une évaluation des connaissances théoriques et exercices pratiques (mise en situation), des stagiaires sont réalisés au minimum une fois en fin de formation.