

Public Concerné

Chargé ou chargée d'accueil ayant à accueillir du public



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.

Parcours pédagogique

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.

Méthodes et moyens pédagogiques

Mises en situation, éventuellement filmées et analysées en groupe,

Echanges à partir des situations rencontrées par les stagiaires,

Objectifs Pédagogiques

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.

Méthodes et modalités d'évaluation

Mise en pratique - QCM
Délivrance d'une attestation de fin de formation conformément à la FPC

Durée

7.00 Heures

Effectif

1 Jour

De 1 à 8 Personnes