



Profil des stagiaires :

- Tout public

Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

Objectifs pédagogiques

Être capable de

- Anticiper et prévenir les situations tendues
- Adopter une attitude appropriée dans une situation d'accueil difficile
- Contenir l'agressivité de l'accueilli

Contenu de la formation

- Gérer les situations difficiles
 - Identifier les différentes causes de conflits
 - Repérer et anticiper des conflits potentiels
 - Connaître et analyser ses réactions dans une situation tendue
 - S'affirmer pour donner confiance à l'autre
- Connaître son type de réaction face au conflit
 - Connaître son niveau d'assertivité
 - Identifier les conduites inefficaces
 - Savoir surmonter ses blocages personnels
 - Développer son sens de la répartie et l'improvisation
 - Mobiliser ses capacités physiques
- Repérer la stratégie de son ou ses interlocuteurs
 - Saisir le cadre de référence de l'accueilli
 - Observer sa communication non verbale
 - Repérer ses motivations, intérêts et bénéfices
 - Identifier les jeux psychologiques sous-jacents
- Sortir de la situation conflictuelle
 - Envisager les différentes situations de sortie
 - Savoir dire "non"
 - Gérer son stress
 - Négocier et résoudre positivement le conflit
- Préparer l'avenir
 - Renforcer la qualité de la relation
 - Anticiper les prochaines situations difficiles
 - Savoir prendre de la distance



Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Formation opérationnelle basée sur "le faire"
- Supports de formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets, mises en situation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Lieu de la formation : Espace Gabriel ou sur site

Nombre de participants : Formation en groupe de 9 personnes maximum

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Tarif par stagiaire : 980.00 €

Formation Intra : nous consulter

Contact : 02.31.43.96.10 - contact@gabrielconseils.fr

Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse :

mission.handicap@gabrielconseils.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr/CGV

Les évaluations des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr

Accueillir du public dans une situation tendue ou conflictuelle

MAJ :23 janvier 2023

