







Gestion des conflits en situation d'accueil ou accueil des publics en difficulté

L'accueil des publics en difficulté et la gestion des conflits lors des situations d'accueil sont des objectifs particulièrement ambitieux. Ces situations surviennent toujours soudainement et sollicitent toutes les ressources des agents, à la fois pour se protéger, gérer la situation et dans le même temps remplir sa mission.

Certains d'entre nous, malgré les meilleures des formations et une longue pratique, seront toujours inaptes à prendre en charge ces événements et on devra le respecter.

Notre méthode, c'est, surtout par des mises en situation, découvrir
Notre méthode consiste aussi à « offrir la parole » à la personne en demande et « enseigner l'écoute ».

OBJECTIFS

-  identifier les jeux psychologiques
-  découvrir ce qu'il ne faut surtout pas faire pour aggraver la situation
-  évaluer la prise en charge du conflit
-  offrir une sortie à la personne en conflit

PROGRAMME

Ces deux journées, à partir des jeux de rôle et/ou des mises en situation et des exposés théoriques courts, expliqueront les enjeux successifs de ces situations...

la théorie

l'écoute active

- écouter, entendre, faire parler, accuser réception de ce qui est dit
- entrer dans la carte du monde de l'autre ou voir les choses comme il le voit

le langage non verbal : notions de PNL

- les gestes et les positions
- le regard
- le placement

l'Analyse Transactionnelle et ses conséquences

la pratique

- Jeux de rôle et/ou mise en situation



PUBLIC

Personnel à l'accueil

PEDAGOGIE

Les techniques et les outils sont issus de la PNL et de l'Analyse Transactionnelle.

On utilise des méthodes dynamiques alternant brefs exposés théoriques et exemples pratiques.
Remise de supports pédagogiques

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : commissaire aux comptes, sophrologue, médecin, ergo-thérapeute, chanteur d'opéra, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur policier, etc...

