







Prévenir et gérer les conflits en situation d'accueil

OBJECTIFS

-  Savoir communiquer : le langage et les paralangages
-  Adapter son attitude pour désamorcer l'agressivité (communication verbale et non verbale)
-  Contrôler ses émotions pour faire face à une situation hostile
-  Gérer son stress

DUREE

2 jours

PUBLIC

Personnels accueillant
du public

PROGRAMME

JOUR 1 : Une Communication Réussie

Comprendre les raisons d'une mauvaise communication

Cette séquence permettra au stagiaire de comprendre l'impact de son attitude, comportement... sur l'autre. Peu d'entre nous ont conscience de l'image qu'il renvoie et des effets induits sur nos relations avec les autres.

- Quelle image renvoie t'on ?
- Comment est-ce que je communique : communication verbale, non verbale
- Comprendre les raisons d'une mauvaise communication : ce que je veux dire, ce que je dis réellement, ce que l'autre comprend

Enjeux pour une communication réussie

Cette séance a pour but de permettre aux stagiaires de comprendre quel est le ressenti de son interlocuteur, d'une part, l'impact de la communication verbale ou non verbale, d'autre part, de comprendre également comment lui communique et quels sont les axes d'amélioration

1. **La Communication Orale**
 - Adapter son langage à son interlocuteur
 - Communiquer avec bienveillance : Le choix du vocabulaire
 - Les mots "noirs", les mots "facilitateurs"

2. **L'écoute active**
 - Développer ses capacités d'écoute
 - Savoir questionner, savoir reformuler
 - Empathie et assertivité

3. **La Communication non verbale**
Les stagiaires ont compris l'importance d'utiliser un vocabulaire adapté, ... Il leur faut qu'ils prennent conscience de l'importance de leur attitude, du non verbal. En effet, pour que la communication soit réussie, il faut qu'il y ait concordance entre le message verbal et le non verbal.

- L'espace : la zone de "sécurité"
- Les rituels (salutation par exemple)
- Les mimiques, les expressions du visage
- Les gestes du corps

Les indicateurs sociométriques

Comment s'adresser à plusieurs individus en tension

Repères théoriques, la foule, un groupe, le sentiment d'impunité, le mimétisme, diversité des cultures, l'effet de halo...).

Les notions de distance (E. HALL).

Se présenter physiquement

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

A partir de jeux de rôle et/ou des mises en situation et des exposés théoriques courts, les stagiaires maîtriseront les enjeux successifs de ces situations...

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.





[Suite du programme...](#)

Page 2 sur 2

PROGRAMME JOUR 2 : Prévenir les conflits

Qu'est-ce qu'une situation conflictuelle

Qu'est-ce qu'une situation potentiellement hostile ?
 Que représente-t-on pour l'autre ?
 Pourquoi un usager peut devenir agressif ? (contexte, famille, stress, temps)
 Le triangle de Karpman : gérer cette relation toxique

Les différentes typologies d'usager.

Évaluer l'état de tension d'un usager. Comprendre les mécanismes de l'agressivité.

Comment formuler un refus ?

Expliquer, rappeler le règlement, recadrer, présenter les options, faire accepter...
 Adopter des attitudes d'affirmation de soi et sécuritaires (se positionner clairement, rester « ferme », diminuer les risques, anticiper, ne pas se mettre en situation de danger)

Diminuer les risques

les 2 « A » : Anticiper et Alerter...
 Intervenir seul ou à deux dans un conflit face à plusieurs personnes

Comment gérer le après/avant le conflit

Évacuer le stress généré, gérer ses émotions

Conclusion

Questions-Réponses sur ces 2 journées
 Bilan

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
 sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
 Intra-muros en France entière
 cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

