

Gérer les situations difficiles

HORAIRES DE FORMATION

Matin : 9 h 00 – 12 h 00
Après-midi : 13 h 45 – 17 h 15

LIEU DE LA FORMATION

À définir

 DATE : À définir

 DURÉE : 14 h 00 (2 jours)

BÉNÉFICIAIRE

À définir

PUBLICS

Collaborateur en agence
Groupe de 8 maximum

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

Animation en face à face présentiel. Cette formation peut être réalisée de façon collective ou individuelle.

DEMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Tour de table en début de module.
- Pour chaque objectif pédagogique et contenu associé :
 - phase initiale de questionnement collectif et mise en contexte ;
 - phase médiane d'appropriation : pédagogie individualisée, en autonomie accompagnée ;
 - phase conclusive collective : réponse aux questions des participant-e-s, apport de compléments, synthèse et consultation de l'aide-mémoire associé.

MOYENS ET RESSOURCES

- Mise à disposition d'un PC fixe ou portable muni du logiciel visé (Système d'exploitation : Windows).
- Animation avec vidéoprojection assurée par un formateur ou une formatrice expérimentée, ayant les compétences adaptées aux objectifs pédagogiques.
- Utilisation de supports d'animation pour chaque contenu abordé.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Training de mise en situation.

Quiz pédagogique en fin de module.

Évaluation du stage à travers une enquête de satisfaction.

 Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si des aménagements concernant par exemple le poste de travail ou les horaires vous semblent requis, contactez-nous

Objectifs pédagogiques et contenus

À l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Définir les notions de conflit et d'agressivité
- Comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchants
- Adapter son attitude en vue de prévenir ou d'atténuer la situation conflictuelle ou agressive
- Développer son assertivité et prendre du recul
- Gérer les situations difficiles, les agressions au téléphone ou en physique
- Fixer le cadre et poser des limites à sa mission
- Gérer son stress face à une situation de conflit ou d'agressivité

Les notions de conflit

Agressivité, désaccord, tension, violence

Les différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits

Comprendre les causes et les effets des tensions

Les techniques de communication pour prévenir et gérer les conflits

Les clefs de la communication bienveillante : l'écoute active, la reformulation, le questionnement, l'identification et la verbalisation de ses émotions et de ses besoins

Repérer les jeux psychologiques

Mettre en application la communication bienveillante et adopter un comportement assertif grâce aux méthodes DESC et OSBD

Prendre en main l'intervention difficile

Se présenter et déterminer l'objet de l'intervention

Écouter activement jusqu'au bout afin de déterminer les besoins de son interlocuteur

Questionner pour gérer la demande initiale et obtenir des informations complémentaires et exploitables pour faire une proposition additionnelle

Reformuler la demande de la personne

Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité

Avoir un discours clair, structuré, positif et adapté à son interlocuteur

Privilégier les formulations positives, directes, précises et rassurantes

Traiter les objections et transmettre les informations avec pédagogie

Conclure l'entretien et informer de la suite éventuelle

Assurer le bon suivi de l'intervention (avec l'aide de l'outil gipi)

Acquérir des outils pour prendre du recul et gérer son stress

Respirer

Dissocier sa personne et sa fonction

Trouver ses propres outils pour mieux gérer son stress

+ Training face à des situations difficiles

+ Exercices pratiques pour mieux gérer son stress