



Gestion de conflits

La colère est une réaction physique qui empêche la personne de se comporter normalement et rend difficile la résolution d'un problème. Grâce à cette formation, vous allez apprendre à gérer sereinement des individus mécontents et agressifs verbalement. Votre objectif : Traiter leurs réclamations pour que l'individu reparte satisfait !



Informations générales

Durée : 3,50 heures

Profils des stagiaires : Tout public adulte.

Nombre de participants par session : 4 maximum

Pré-requis : Aucun



Objectifs pédagogiques

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de : Identifier les difficultés rencontrées par une personne agressive ; Adopter des techniques et une posture pour réguler une situation d'agressivité.



Contenu de la formation & Aptitudes développées

Identifier les difficultés rencontrées par la personne agressive :

- Les origines de la stimulation et les motivations des conflits ;
- La méthode ERIC : Écouter, Reformuler, Interroger, Confirmer ;
- Training : Identifier les questions permettant de diagnostiquer le problème de la personne.

Adopter des techniques et une posture pour réguler une situation d'agressivité (Médiation) :

- Maîtriser sa posture et son attitude pour gérer un conflit : La posture, le regard et la gestuelle adaptés ;
- L'assertivité : une solution pour réagir en cas d'individu mécontent ;
- La gestion des objections ;
- Training : Mise en situation d'un client mécontent.



Organisation de la formation



Équipe pédagogique

Nos intervenants sont des experts dans le domaine de la sûreté/ sécurité. Leurs expériences professionnelles (Sapeur-pompier: Gendarme: Armée: Agent de sécurité) et leurs diplômes/formations (SST: SSIAP 1: 2 et 3: Ergonomie:...) font d'eux des formateurs passionnés et terrain qui vous apporteront des compétences par leur partage d'expériences mais également au travers de jeux de rôle en situation réelle de travail. La responsable pédagogique de L'ORGANISME DE FORMATION s'assurera de la bonne organisation et du bon déroulé pédagogique de la formation et peut être contactée à tout moment par le client: stagiaire ou intervenant pour répondre à vos besoins.



Accessibilité

L'ORGANISME DE FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de cette formation à tous. Pour accompagner au mieux les Personnes en Situation de Handicap, nous vous remercions de vous rapprocher de notre Référent Handicap pour étudier avec vous les conditions d'adaptations de la formation.



Moyens pédagogiques & techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation ;



- L'intervenant utilisera son PC et son vidéo projecteur, si besoin ;
- Pour les formations en intra : utilisation du matériel et des spécificités des locaux pour réaliser les mises en situation ;
- Un support dématérialisé est remis au stagiaire selon les besoins.

Suivi & évaluation des résultats

- Une feuille de présence élargée par les stagiaires et le formateur ;
- Des questions écrites sous forme de QCM en début et en fin de formation afin d'évaluer le niveau des acquis sur la thématique ;
- Une évaluation en cours de formation peut se réaliser de différentes manières selon le contenu de la formation : mises en situation, quizz, exercice pratique ;
- Une évaluation de la satisfaction à chaud de chaque stagiaire est réalisée en fin de formation ;
- Une Attestation de suivi de formation sera adressée aux participants.

Délai d'accès

Le délai d'inscription à la formation est au minimum de **2 semaines** avant la date de réalisation.

Modalités d'évaluation & Indicateurs qualité

La formation est sanctionnée par : Remise d'un Certificat de réalisation aux stagiaires à la fin de la formation. Possibilité d'approfondir cette formation avec d'autres modules de formation.

Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis tout au long de la formation et QCM sur les connaissances acquises en fin de formation.

Indicateurs Qualité : Note de la formation : **9,2 / 10**