

Skills For You

Une formation pour **moi**



MANAGEMENT | COMMUNICATION | EFFICACITE PRO...
DES FORMATIONS **CERTIANTES** ELIGIBLES CPF.

Efficacité Professionnelle

PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS D'ACCUEIL CONFLICTUELLES

CERTIFICATION INCLUSE



3 JOURS



NC

Objectifs / Compétences visées

Analyser le contexte d'accueil, en listant les différents risques conflictuels probables ou déjà encourus et en observant avec vigilance et de manière permanente son environnement de travail, notamment les conditions spécifiques d'accueil des personnes en situation de handicap, afin d'anticiper les facteurs de déclenchement propres à cet environnement et s'y préparer.

Traiter les signes avant-coureurs d'une situation de conflit, après les avoir identifiés, en mobilisant, auprès des personnes présentant des signes de mécontentement, les techniques d'écoute et de communication adaptées permettant de comprendre leurs difficultés, attentes ou besoins et d'y répondre par des solutions adaptées (explications, mise à disposition de moyens spécifiques, proposition de solutions alternatives...), afin de désamorcer les risques de situations conflictuelles avant leur survenance.

Gérer l'incivilité en situation d'accueil, en maintenant une attitude prudente, en adoptant un ton calme et rassurant, en évitant les gestes et paroles pouvant être perçus comme provocateurs, tout en faisant preuve de fermeté et d'assertivité afin de rétablir un climat calme et serein et d'éviter une escalade conflictuelle.

Objectifs / Compétences visées

Gérer l'agressivité (physique et/ou verbale) en situation d'accueil, en gardant le contrôle de ses propres émotions et de son stress (gestes, mode de communication...), en choisissant et utilisant les moyens disponibles permettant d'assurer sa protection et celle des autres, selon les situations de conflit rencontrées (moyens matériels de protection ou de défense, mise à l'abri des personnes présentes...), dans le respect du cadre légal, et en alertant les personnes compétentes (supérieur hiérarchique, personnel interne de sécurité, forces de l'ordre...), afin de d'éviter ou de limiter les risques de dommages corporels ou matériels.

Réaliser des retours (feed-back) sur les situations de conflit vécues en situation d'accueil, en identifiant les éléments importants à remonter en interne (contexte, configuration des lieux, règles applicables, moyens mis à disposition/utilisés, aménagements spécifiques, gestion des usagers ou clients en situation de handicap, issue du conflit...), afin d'enrichir les bonnes pratiques, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

1. La clarification des notions de violence, agressivité, agression, hostilité et incivilité

Les notions de violence, agressivité, agression, hostilité et incivilité : définition et partage des représentations

2. Le rappel des spécificités de l'accueil

L'accueil : définition, objectifs, enjeux

Les spécificités des interlocuteurs : personnes en situation de handicap, personnes en situation de précarité, personnes en situation de détresse, etc.

3. L'analyse et la détection des situations qui peuvent dérap

L'identification des causes et les manifestations de l'agressivité et l'incivilité chez les interlocuteurs

L'identification des signes avant-coureurs des situations d'agressivité et d'incivilité

La détection des situations susceptibles de « dérap »

L'identification de ce qui va dans son propre comportement, renforcer les signes avant-coureurs

4. Les principes et obstacles à la communication professionnelle en situation tendue d'accueil

Le champ de la communication professionnelle en situation tendue d'accueil

Les freins et les leviers de la communication professionnelle en situation tendue d'accueil

5. L'identification de ses attitudes verbales de communication pour bien communiquer et prévenir les conflits

L'autodiagnostic de ses attitudes spontanées en termes de communication verbale

L'utilisation des attitudes de communication verbales appropriées à la prévention de l'agressivité et la gestion des conflits

6. La prévention et la gestion des comportements difficiles dans le cadre de l'accueil d'un public difficile : la communication non violente

Les principes de la communication non violente

La reformulation

Le questionnement

Manifester son écoute à un interlocuteur

L'affirmation de soi dans le respect de l'autre

La juste position pour prévenir les risques d'agressivité du public difficile et gérer les conflits

7. L'utilisation de l'attitude d'assertivité et des techniques de gestion du stress et de ses émotions

L'application d'une méthodologie d'utilisation de l'assertivité (le DESC)

L'assertivité pour prévenir l'agressivité et gérer les situations tendues d'accueil

Les techniques de régulation et libération de la respiration en cours de situation difficile

La systématisation des techniques de relaxation avec avoir vécu une situation stressante

La concentration pour bien gérer les situations difficiles

Les techniques de gestion de stress dans le travail quotidien

8. Le retour au calme après des situations d'accueil stressantes

L'application des procédures internes

L'analyse de ses pratiques dans une démarche d'amélioration continue

9. Plan d'actions et bilan personnel sur les différents apprentissages proposés.

10. Bilan de la formation

Méthodes pédagogiques

Questionnaire d'identification des attentes à retourner avant la formation

Apports méthodologiques et théoriques

Exercices pratiques et cas pratiques issus des environnements professionnels des participants

Conseils pratiques du formateur

Livrets pédagogique et d'exercices remis à chaque participant

Passage de la certification « Prévenir, gérer et réagir aux conflits en situation d'accueil »

Public

La certification « Prévenir, gérer et réagir aux conflits en situation d'accueil » s'adresse aux personnels d'accueil d'entreprises, associations ou d'organismes d'Etat qui opère en situation d'accueil de personnes physiques et qui font face à des situations de conflit.

La problématique de l'incivilité et de l'agressivité est une réalité du terrain à laquelle les personnels d'accueil sont souvent confrontés. La certification garantit l'acquisition de compétences des professionnels agissant dans l'accueil, en termes de prévention des situations d'incivilité, de gestion des situations de débordement, et enfin de réaction face aux agressions physiques et verbales pouvant intervenir de la part des individus et groupes accueillis.

Prérequis et modalités de recrutement

Expérience significative sur un poste en contact avec du public d'une durée minimale d'un an.

Candidat en situation de handicap

Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adapté.

NOUS CONCEVONS ET ANIMONS DES FORMATIONS OPERATIONNELLES ET EFFICACES

► Vous êtes une **entreprise** ?

Inter : nous mettons à votre disposition l'ensemble de notre catalogue de formations certifiantes et éligibles CPF et nous chargeons du processus d'inscription de vos salariés.

Intra : nous sommes en mesure de vous proposer d'ajuster ensemble l'intégralité de notre catalogue de formations certifiantes et éligibles CPF, afin de répondre à vos besoins spécifiques.

Sur-mesure : un besoin en formation professionnelle spécifique ? Nous sommes à votre écoute afin d'élaborer des offres de formation sur-mesure non certifiantes, concrètes, pratiques et efficaces.

► Vous êtes un **organisme de formation** ?

Rendez vos formations éligibles CPF, devenez certifiants.

Vous souhaitez que vos formations soient finançables par le CPF sans avoir à effectuer les démarches auprès de France Compétences ? Inscrites au Répertoire Spécifique, les certifications Excellens Formation rendent éligibles vos formations au Compte Personnel de Formation.

Rejoignez notre réseau d'organismes de formation partenaires.

► Vous êtes **salarié.e** ou en **recherche d'emploi** ?

Enrichissez vos compétences humaines, développez votre employabilité.

Parce que vos qualités humaines sont complémentaires à l'ensemble de vos qualités techniques, nous vous accompagnons dans le développement de vos compétences grâce à nos formations professionnelles certifiantes et éligibles CPF.

Skills For You est une marque déposée by



NOUS SOMMES A VOTRE ECOUTE

01 30 79 93 37
hello@skillsforyou.fr

59, rue Claude Chappe - 78370 PLAISIR



 Trustpilot

www.skillsforyou.fr