



Gestion des conflits – Accueil des publics difficiles - FH SUR 013 (2)

Domaine	Sûreté
Thématique	Communication
Durée	1 jour
Public visé	Toute personne en contact avec du public
Pré requis	Néant
Objectifs	Acquérir les fondamentaux de la communication d'accueil Maîtriser des outils de communication efficace Comprendre les mécanismes du conflit Gérer son émotivité et son stress
Contenus	<p>Dynamiques de communication interpersonnelle</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Les fondamentaux de la communication d'accueil✓ Communication verbale, para verbale et non verbale✓ La courtoisie d'accueil✓ Les techniques d'écoute et de reformulation✓ Identifier, comprendre et répondre au besoin✓ Privilégier une négociation gagnant/gagnant✓ Apparences physiques, attitude et comportement✓ Stéréotypes, préjugés et biais de jugements <p>Comprendre les différentes formes de conflits</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Définir et comprendre le conflit✓ Les conflits interpersonnels et intra groupes <p>Ancrer les conduites adaptatives</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Repérer et identifier les facteurs déclenchant de violence✓ Adopter des stratégies « anti-conflit »✓ Analyser les situations potentiellement conflictuelles✓ Règles et réflexes au quotidien <p>Etre en mesure de gérer une situation de stress</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Analyser ses modes de fonctionnement✓ Situations sensibles sur le lieu de travail✓ Système et charges émotionnelles✓ Notion de stress
Méthodes pédagogiques	Participative, démonstrative, audio-visuelle, simulations, exercices de relaxation
Contrôle des acquis	Mises en situations
Plus-value HERACLES	Co-animation Psychologue et ancien négociateur GIGN ou GIPN