



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les différents degrés d'agressivité et de violence.
- Comprendre les mécanismes psychologiques à l'œuvre dans les situations conflictuelles.
- Développer des stratégies de communication adaptées pour prévenir l'escalade.
- Adopter des postures assertives dans les échanges tendus.
- Apprendre à garder son calme et préserver son intégrité face aux situations critiques.



1 JOURNÉE



TOUS LES PROFESSIONNELS EN CONTACT AVEC LE PUBLIC : AGENTS DE TERRAIN, TECHNICIENS, CHAUFFAGISTES, GARDIENS D'IMMEUBLE, MÉDIATEURS SOCIAUX, PERSONNEL D'ACCUEIL, ETC.



PRÉSENTIEL, DISTANCIEL OU MIXTE
12 STAGIAIRES MAXIMUM



CONTACTEZ-NOUS POUR SÉLECTIONNER DES DATES DE FORMATION



FORMAT CLASSIQUE :
1 COMÉDIEN FORMATEUR, SAYNÈTES EN VIDÉO,
JUSQU'À 3 MISES EN SITUATION.

1600 EUROS



FORMAT PREMIUM :
2 COMÉDIENS FORMATEURS, SAYNÈTES JOUÉES
EN LIVE, JUSQU'À 5 MISES EN SITUATION.

2200 EUROS



AUCUN PRÉREQUIS N'EST DEMANDÉ POUR PARTICIPER À CETTE FORMATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Saynètes
- Vidéos
- Apports théoriques et pratiques
- Mises en situation
- Échanges interactifs
- Présentation Powerpoint
- Plateforme LMS

Les moyens et supports mobilisés sont employés en fonction des besoins identifiés lors du questionnaire de positionnement.

Nos formateurs sont des experts de la thématique et reconnus dans le métier : consultez leur profil dans notre CVthèque accessible en ligne.

Certification non concernée

CONTENU DE LA FORMATION

AXE 1

Prendre conscience des résistances face au changement et de l'impact du management

Saynète théâtrale "Le changement est en marche"

- Identifier les résistances au changement
- Comprendre le rôle du manager

Echange d'expérience

- Cerner les difficultés des participants

AXE 2

Acquérir les notions nécessaires pour accompagner le changement

Apports pédagogiques et réflexions de groupe

- Les 5 phases du changement : comprendre le processus du changement
- Le pilotage du changement : réfléchir aux comportements à adopter face aux résistances
- Les conséquences du stress dans la relation à l'autre et sur le travail

AXE 3

S'entraîner pour intégrer les bons réflexes managériaux

Mises en situation

- Communiquer un changement
- Faire adhérer
- Lever les inquiétudes
- Ecouter et comprendre le point de vue des collaborateurs
- Recadrer et motiver
- Gérer les émotions : l'affectif, l'agressivité, la frustration

Apports pédagogiques

- Chaque mise en situation donne lieu à des apports pédagogiques choisis en fonction des besoins identifiés lors des débriefing (écoute active, asservité, gestion des émotions...)

ACCOMPAGNEMENT POST FORMATION EN OPTION