CHARGÉS D'ACCUEIL : GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLITS

Les clés qui permettent de garder le contrôle dans les situations difficiles

1 JOUR, 7 HEURES

RELATION USAGERS

CODE : GNU09

Objectifs de la formation

Apprendre à se maitriser en situation de conflit

Adopter les attitudes physiques et verbales adéquates

Contrôler l'échange afin de rassurer l'interlocuteur

Parmi nos formateurs

- Professionnel(s) du secteur

Public concernés

- Responsable d'accueil (mairie, CCAS/CIAS, Office de tourisme...) ; Chargé(e) d'accueil

Critères d'admission

- aucun prérequis n'est nécessaire

Prérequis

- Aucun prérequis

Introduction à l'agressivité/l'incivilité au travail

- Tour de table : exemples de situations difficiles auxquelles les participants ont été confrontés
- Comprendre ce qui peut déclencher des situations de conflits avec ses collègues ou des usagers
- Avoir une vision des différentes formes que peut prendre l'agressivité
- Retour sur les exemples de situations de conflits présentées par les participants en amont : quelles réactions ont-ils eu ? Débriefing sur ces réactions. Que témoignent-elles des protagonistes ?

Quels sont les prérequis indispensables à la gestion des conflits

- Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit
- Présentation de schémas : les jeux psychologiques, le triangle dramatique

Faire face à une situation conflictuelle

- Savoir prévenir les conflits et désamorcer les situations agressives : repérer les clignotants et les signaux d'alerte, distinguer l'affectif du factuel, s'adapter au langage de l'autre, se montrer rassurant dans son attitude et dans sa voix...

- Présentation de différentes techniques pour gérer une situation de conflits selon des personnalités : gérer sa timidité, sa propre agressivité… reformuler, communiquer non violement, l'humour, être empathique, apporter de la distance physique….

Maîtriser le déroulement de l'échange

- Transformer la pression en action
- Relativiser et transformer l'événement
- Trouver la solution appropriée et la mettre en œuvre

Savoir gérer son stress

- Comment canaliser son stress face à un usager : respirer, se relaxer

Mises en situation de conflits en sous- groupe de 4 ou 5

- Comment garder sa maitrîse de soi ; quelle réaction avoir. Des exemples de situations vécues sont privilégiés.

Dates

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

- **Modalités pédagogiques:**

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

- **Modalités d'évaluation:**

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

- **Modalités techniques FOAD:**

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.