

## Fiche Formation Accueil - Gestion de Conflit

### Objectifs de la formation :

Informer le personnel sur la conduite à tenir en cas de gestion des conflits à un poste d'accueil.



**DUREE** : 14 Heures

**PUBLIC** : Toute personne concernée par l'accueil du public et susceptible d'intervenir dans un cas de gestion de conflit.



### PRE REQUIS :

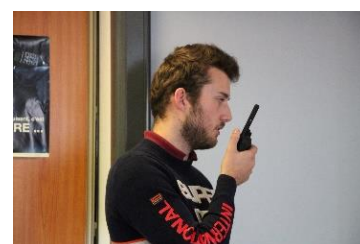
Maitriser la langue française : savoir la comprendre, la lire, l'écrire et la parler



### CONTENU PEDAGOGIQUE :

DOMAINE DE COMPÉTENCES N°1 : La relation avec les usagers

- Établir la relation
- Développer la relation
- Savoir apporter une réponse appropriée
- Clore une relation



DOMAINE DE COMPÉTENCES N°2 : Le repérage des situations à risques

- Le mécanisme d'un conflit
- Les phases d'un comportement conflictuel
- Les déterminants de conduites conflictuelles
- Comment un conflit peut-il s'exprimer ?
- Les signes d'alerte



DOMAINE DE COMPÉTENCES N°3 : Les techniques d'approche

- Les stratégies d'intervention
- Les paramètres de la communication
- La communication
- La reformulation
- Le questionnement

DOMAINE DE COMPÉTENCES N°4 : La médiation (discours approprié)

- Les règles de communication
- La définition du pouvoir
- Les sources du pouvoir.

DOMAINE DE COMPÉTENCES N°5 : L'affirmation de l'autorité dans le respect des usagers

- Styles de résolution de conflits
- Résolution d'un conflit
- Désamorcer la colère
- Exprimer un refus sans agressivité
- Savoir dire non
- Recevoir une critique
- Faire face à une réclamation
- Faire face à une situation qui perdure
- Réagir à des attaques verbales, menaces, intimidations



### VALIDATION :

Le stagiaire est évalué lors d'un examen théorique.

