

## Gestion des conflits et prévention des actes violents pour les professionnels confrontés au public

*Anticiper et prévenir les risques d'agression et être capable d'y faire face le cas échéant.*

Lieu : ABP Consulting - Nice Ouest quartier Méridia (formation également réalisable dans les locaux de l'entreprise sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Toulon, Marseille)

Public : Formation particulièrement adaptée à tous les professionnels confrontés au public (Agents hospitalier, services d'urgences, agents administratifs, agents d'accueil, éducation nationale, hôtesses de caisse, contrôleurs, police, pompiers, commerciaux..)

### Objectifs

Cette **formation professionnelle en Gestion des conflits** va vous permettre de :

- Connaitre les mécanismes et les formes de violences
- Faire face aux relations conflictuelles rencontrées dans votre **milieu professionnel**
- Améliorer vos **relations** avec vos **clients** lors de situations difficiles (insatisfaction/contestation d'un client, **négociations commerciales**...)
- Appliquer des méthodes pour sortir d'un conflit , **et retrouver une relation gagnant-gagnant**

Vous vous demandez peut-être :

- Comment **gérer les clients agressifs** en **hôtellerie** en **milieu hospitalier**, en animation, en entreprise ou encore au **guichet** de tout type de commerce ?
- Comment **désamorcer un conflit** avant qu'il ne dégénère ?

Vous souhaitez donc :

- Adopter un **management** efficace dans la **gestion des conflits interpersonnels**
  - Apprendre à gérer vos émotions et celles de votre vis à vis en situation conflictuelle
  - Connaitre les gestes simples et les bonnes attitudes pour se protéger physiquement.

Cette **formation professionnelle en gestion de conflit** se déroule sur **Nice** en inter-entreprises et nous pouvons animer cette formation sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Antibes (06), ainsi que dans

le Var (83) et les Bouches-du-Rhône (13). Les **Formations Communication** en PACA proposées par ABP Consulting (organisme de formation) s'adressent aux salariés, demandeurs d'emploi et chefs d'entreprise.

## Programme

- **Présentation** de la formation, des participants, du formateur
- Définition et évolution de la violence en milieu professionnel. (Chiffres, causes, conséquences)
- Le **Profiling** (les différents types d'agresseurs et d'agressions)
- La **légitime défense**
- Comment **prévenir les actes violents**.
- De la naissance à la gestion des **émotions** (théorie des 3 cerveaux)
- Les mécanismes et effets du **stress** sur le corps
- La **gestion des émotions** dans le conflit.
- Les outils de la communication pour désamorcer ou apaiser une **situation conflictuelle** (Verbaux, para verbaux, non verbaux)
- Les clés de la **négociation et de la médiation** .
- Etre capable de se mettre en **sécurité** , distances, attitude, garde passive.
- Savoir utiliser son environnement pour **fuir, se protéger ou se défendre** le cas échéant.
- **Mises en situations** progressives et évolutives en rapport avec le milieu professionnel.

Cette **formation professionnelle en Communication** se déroule sur **Nice** en inter-entreprises et nous pouvons animer cette formation sur **Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes (06)**, ainsi que dans le **Var (83)** et les **Bouches-du-Rhône (13)**