

## Capsule de formation :

### « Gestion de conflit en situation professionnelle »

#### Durée

*Un jour*

#### Public

*Tout professionnel en situation d'accueil avec un public « dit difficile »*

#### Pédagogie

*Mise en situation, cas pratiques*

*Apports théoriques*

*Echange, témoignage et débats entre professionnels*

#### Intervenants

*Formateurs qualifiés, éducateurs spécialisés*

#### Tarifs

*450€ pour 5 participants*

*50€ par participant*

#### Contexte

L'accueil, la gestion et l'animation d'une clientèle « dite difficile » apparaît comme primordiale pour les professionnels des métiers du sport, de la santé et du socio-culturel. L'analyse environnementale de ce public, l'adaptation de la communication, la posture professionnelle adéquate ainsi que la gestion de conflits sont des notions fondamentales afin d'accueillir de manière adaptée tout type de public.

#### But

Cette formation a pour but d'analyser et comprendre les caractéristiques de ce type de public, d'apporter des outils, des techniques et des méthodes de travail permettant de proposer des prestations efficaces en répondant aux besoins de chaque participant.

#### Utilité

Comprendre l'autre dans sa réalité afin de pouvoir accueillir et gérer tout type de public. Être en confiance dans sa posture professionnelle pour garantir la sécurité et l'encadrement des différents clients accueillis.

#### Objectifs

- Appréhender les modes de communication et d'accueil.
- Faire face aux difficultés, incompréhensions et incivilités.
- Acquérir des techniques et des outils pour un accueil optimal du public ciblé.
- Permettre aux participants d'échanger sur des situations vécues

#### Programme

- Définir et comprendre le fonctionnement du public ciblé.
- Les modes de communication dans la relation d'accueil.
- Connaissance de soi et posture professionnelle de l'accueillant.
- Techniques de gestion de conflit.
- Echange sur les contenus et bilan de journée.

#### ADEQUATIONS

43 Boulevard du Sablier Bât C - 13008 Marseille

Tél : 0650861135

Email : [formation@adequations.fr](mailto:formation@adequations.fr) – Site : [www.adequations.fr](http://www.adequations.fr)

Siret : 841 908 536 00011

APE : 8559A