cumeo
VOS FORMATIONS SUR MESURE

Programme de formation

Gestion des contrôles difficiles

27/07/2022

Prix INTER : à partir de 800,00 € net de TVA

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public :

Prérequis : Aucun

Objectifs :
Prévenir le conflit en sachant l'analyser ;
Mieux comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle ;
Identifier les origines et les mécanismes de l'agressivité ;
Rester attentif et ferme face aux comportements agressifs ;
Développer un comportement adapté en situation délicate.

Programme :
La difficulté des contrôles ne résulte pas de conflits sociaux mais de conflits interpersonnels apparaissant en raison de la communication de groupe, des tensions qui se forment autour de l'activité d'inspection ou contrôle où les risques de conflits sont nombreux. En fait, la prévention ou gestion du conflit éventuel incombe au contrôleur-inspecteur par son mode de communication, son comportement, sa déontologie et sa capacité à gérer les conflits soit dans l'équipe de contrôle ou d'inspection soit avec les contrôlés- inspectés. Le « style » du contrôle, entre pédagogie et autorité, reflète évidemment en partie celui de l'agent contrôleur-inspecteur, mais il se rejoue à chaque contrôle, suivant l'établissement contrôlé-inspecté et le contexte.

Cette formation propose au minimum 50% de mises en pratiques.

1- Caractériser son style de communication en contrôle/inspection

2- Adapter son mode de communication en fonction des situations et des organismes contrôlés/inspectés

3- Le comportement du contrôleur-inspecteur : importance du non-verbal dans la communication et le déclenchement de conflits

4- Les conflits intra et interpersonnels

5- La gestion des conflits dans l'équipe de contrôle/inspection et dans la relation contrôleur-inspecteur / contrôlé-inspecté
Répondre aux objections ;
Faire face à une communication de combat ;
Attitudes dans les conflits ;
Développer des réactions adaptées pour désamorcer une situation difficile.

Programme de formation

6- Cas pratiques :
Le refus catégorique du contrôlé-inspecté de participer ;
Le refus implicite ;
L'opposition de groupe.

Formateur référent :
M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), intervenant en prévention des risques professionnels agrée

Méthode pédagogique :
Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes ;
Activités brise-glace ;
Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;
Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactifs.

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous prions de prendre contact avec notre référent handicap.

Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel Jaws, langue des signes française etc.).

Moyens et supports pédagogiques :
Présentations en vidéoprojection
Quizz interactif/questionnaires
Remise de documents de jeux de rôles
Espace de stockage extranet des stagiaires Dendreo : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

Modalités d'évaluation et de suivi :
Délai d'accès de 24h
Inscription après avis du responsable de formation
L'évaluation se fera tout au long de la formation
Un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation est mis à disposition

Informations sur l'accessibilité :