Bretagne Formation Conseil

CENTRE DE FORMATION

Risques Professionnels
Management - Bureautique

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ

novembre 26

Objectifs :

Un accueil qui se passe mieux et des équipes qui savent quoi faire. Cette formation donne aux participants des réflexes concrets pour désamorcer une tension avant qu'elle dégénère, tenir une position sans se laisser déborder et retrouver leurs moyens après une situation difficile. Elle installe une réponse homogène dans l'équipe : le même refus, le même ton, quelle que soit la personne à l'accueil.

Moyens & Méthodes :

Supports audiovisuels adaptés (vidéoprojecteur)
Alternance entre théorie et pratique
Jeux de rôle tirés de situations vécues
Exercices travaillés sur vos propres démarches
Format ajusté à la taille de l'équipe

Pré-requis :

Lire le français

Public :

Toutes les personnes au contact du public.

Durée :

1 jour
Jusqu'à 10 participants

Lieu :

Sur le site de l'entreprise ou de la collectivité.

Handicap : un échange préalable permet d'étudier les adaptations possibles.

PROGRAMME

Introduction : échanges sur les situations vécues
Ces situations constituent le fil rouge de la journée

1. Comprendre l'agressivité
Les notions d'agression et de violence
Les différentes raisons
Ce qui se joue côté public, côté organisation, côté personnel
Repérer le niveau de tension et adapter sa réponse

2. Prévenir : la posture et l'organisation de l'accueil
La communication non verbale : distance, regard, posture, gestes, voix
Aménager son poste et fluidifier l'attente
Anticiper et prévenir les incidents
Annoncer un refus sans déclencher l'escalade
Tenir la même réponse d'un collègue à l'autre

3. Gérer l'agression verbale
Adopter les bonnes attitudes
Les 4 étapes de la communication non violente
Gérer les caractères particuliers
Savoir dire non
Les spécificités du téléphone

4. Être confronté à une situation qui dérape
Les signaux qui annoncent la bascule
Gérer les tensions selon leur intensité
Mettre fin à l'échange et se mettre en sécurité

5. Maîtriser ses émotions et récupérer
Ce qui se passe pendant et après
Retrouver ses moyens rapidement
Savoir vers qui se tourner et être accompagné

6. Analyse des situations vécues exposées en introduction
Repérer les situations sensibles de son poste et les améliorations réalisables

Plus de la moitié du temps en mises en situation.
Évaluation des acquis par quiz de validation.
Attestation de fin de formation remise à chaque participant

Le support de formation est remis en version dématérialisée.