

FORMATION FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ | 1 JOUR

Les salariés sont de plus en plus souvent confrontés à des situations relationnelles difficiles, en interne ou en externe (prospects, clients, usagers...) : agressivité, insultes, menaces... Et, fréquemment, ils sont dans l'incapacité de gérer ces problématiques, ce qui cause plusieurs préjudices à l'entreprise et aux salariés eux-mêmes : du stress, des arrêts de travail, une dégradation du climat social de l'entreprise.

Ce module d'une journée, fondé sur 3 techniques de communication facilement exploitables, leur permettra de comprendre comment identifier les pistes qui permettent de sortir du conflit.

Organisation de la formation :

- ✓ Intra en présentiel (dans vos locaux)
- ✓ Intra en visioconférence
- ✗ Inter en présentiel
- ✓ Inter en visioconférence

Code module : 457

Durée : 1 jour / 7 heures

Composition du groupe : De 2 à 12 personnes

Pré-requis : Aucun

Public : Tout salarié ayant à subir des relations difficiles (collègues, clients, usagers, ...)

Accès handicapés : Nous consulter pour adapter les modalités de mise en oeuvre

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité afin de gérer les agressions verbales et prévenir les conflits
- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements (décodage et étude comportementale) pour pouvoir évaluer la situation et le niveau d'agressivité des interlocuteurs
- Elaborer la stratégie de résolution de conflits la plus adaptée à la situation rencontrée
- Construire sa boîte à outils pour maîtriser une personne agressive ou violente

Méthodes pédagogiques :

- Réflexion et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange
- Etudes de cas et mises en situation
- Validation des acquis par des questionnaires, tests d'évaluations
- Remise d'un support de cours par voie dématérialisée à l'issue de la formation

Modalités et délais d'accès :

- Délai de réponse à la demande de devis : 48 heures après prise de contact par téléphone, e-mail ou formulaire

Suivi de la formation :

- Feuille de présence élargée par demie-journée

Modalité d'évaluation :

- Questionnaire d'évaluation

Moyens et assistance pédagogiques

(si formation à distance) :

- Formation par visioconférence, type classe virtuelle, avec assistance technique et pédagogique synchrone
- Matériel requis : ordinateur avec webcam, micro et casque ou hauts parleurs + connexion internet
- Chaque participant doit disposer d'une adresse internet valide

P R O G R A M M E

1- Comprendre l'évolution d'une relation conflictuelle

Les signes avant-coureurs

Connaître les différentes étapes d'une situation de conflit entre 2 personnes

Connaître les différentes étapes de l'escalade de la violence

Comprendre l'impact de son propre comportement dans le cadre d'une situation tendue

2- Repérer les comportements agressifs

2.1 Savoir repérer les personnes pouvant générer une situation conflictuelle

Comprendre le langage des gestes : Les gestes ouverts et les gestes fermés

Les autres éléments révélateurs de l'agressivité

Les différents profils rencontrés : typologie et notions de compréhension

2.2 Déterminer le potentiel de danger d'une personne en situation.

3- Désamorcer les comportements agressifs

3.1 Identifier les types de stratégie permettant de gérer une situation conflictuelle

L'assertivité et la dynamique de confrontation

Adopter une attitude physique rassurante et stable

Faire preuve d'empathie

S'adapter au style de communication de son interlocuteur

La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle

Construire une réponse appropriée en cas de provocation orale

Transformer l'agression en critique utile et constructive

Bien informer son interlocuteur : donner un message clair et simple

3.2 Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes, négocier et dialoguer

Les éléments de la négociation : identifier le niveau de problème et les hiérarchiser

Proposer une solution, faire parler son interlocuteur pour limiter le stress

4- Gérer son stress et ses émotions

Rester maître de soi et ne pas rompre le contact avec son interlocuteur

Les techniques physiques anti-stress et les techniques permettant de réduire la tension

5- Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions

5.1 L'écoute active

Les 6 attitudes de Porter (test)

Les 4 étapes de l'écoute active (étude de cas)

5.2 Les outils de traitement de situations difficiles

La méthode DESC (mise en situation)

La méthode OSBD (vidéo + mise en situation)

Comment choisir entre ces 2 techniques en fonction de la situation

5.3 Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès

5.4 Déterminer les mesures à prendre maintenant pour évaluer les risques d'agression verbale