

Prévenir et gérer l'agressivité verbale et physique



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Gérer la spirale de l'agressivité, désamorcer les conflits et renouer le dialogue après une situation de crise

Assurer et préserver son intégrité physique

Disposer de conseils simples et opérationnels sur des comportements, des attitudes et des réflexes à avoir en cas de situations tendues

CONTENU DE LA FORMATION

Comment décrire l'agressivité et illustrer de sa mécanique ?

Quels actes d'agression avez-vous subis ?

Comment avez-vous répondu, comment avez-vous réagi ?

Comment interpréter la courbe de l'agressivité ?

Décryptage des mécanismes de l'agressivité

Comment réagir face aux situations d'agressions verbales et au conflit ?

Les techniques de gestion de l'agressivité :

- La prise en compte et le concept d'adhésion partielle
- La reformulation et la remise à plat
- L'argumentation et la conclusion de la relation

Les différentes mises en situation tirées d'exemples du terrain (*conflit et attaque verbale visant la société/le personnel, le service rendu, une réclamation ...*)

L'analyse et le débriefing des mises en situation

- L'analyse des comportements : le sens à leur donner
- La corrélation comportements/agressions : la conduite à tenir
- Les techniques et les outils à utiliser
- Les réactions et comportements à adopter face à des interlocuteurs agressifs

Comment aider un collègue ? : L'intervention en binôme

Les techniques d'optimisation de l'intervention à plusieurs

La définition du rôle et de la stratégie à adopter par chacun

Le rôle du responsable hiérarchique

Comment faire face aux risques physiques ?

Le décryptage de la dangerosité de la situation

Les postures et positions de sécurité à respecter

La gestion post-agression

L'application des consignes internes et impacts individuels et collectifs

Les différents types de soutiens : Institutionnels, humains et psychologiques

Comment gérer la suite de la relation avec les clients ?

N°PR2120889667

Public : Toute personne en contact avec le public ou des clients

Prérequis : aucun

Durée : 1 à 3 jours (7 à 21 heures)

Modalités : présentiel, distanciel ou mixte

Tarif: Sur demande

Méthodes et outils pédagogiques :

Exposés théoriques et méthodologiques étayés par de nombreux exemples

Etudes de cas concrets, mises en situation, analyse et débriefing

Remise du support de projection

Intervenant : Spécialiste de la gestion des conflits et des situations complexes relationnelles

Modalités de suivi et d'évaluation :

Attestation de présence/ connexion

Evaluation des connaissances

Questionnaire de satisfaction

Bilan du formateur

