



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

Gérer les incivilités et les agressions dans les relations (2 jours)

Réf. : FAFPF2207BIS

Public

- Tout salarié, en contact avec les usagers, et confronté à des situations difficiles

Prérequis

- Posséder les bases de l'accueil client
- Avoir suivi la formation sur « La gestion de la relation téléphonique » ou sur « L'accueil physique »

Objectifs pédagogiques

- Gagner en confort, confiance et sécurité
- Avoir des outils et des moyens pour gérer les situations de violence
- Mieux se connaître face à l'agressivité et la détresse

Bénéfices attendus

- Savoir identifier les actes violents
- Savoir prévenir les situations à risque
- Savoir mettre au point ses propres stratégies pour prévenir le risque et gérer les agressions
- Savoir récupérer après un entretien difficile

Programme

Etat des lieux des situations de violence au travail : évaluation des risques en milieu professionnel

- Quelles situations difficiles et à risque ?
- Quels types d'attaques ?
- Sur quoi portent-elles ?
- A quelle fréquence ?
- *Exemples de situations de violence extraits de la pratique professionnelle*

Les différentes formes d'attaques professionnelles (caractérisation)

Définitions : incivilité, violence au travail, incident violent

- Les formes d'agression ou actes violents au travail
- Les degrés de gravité des actes selon le code pénal
- Les recours possibles
- Les conséquences des actes violents pour la santé et le travail

Les émotions en jeu

- Ce qu'est une émotion
- Les émotions primaires et secondaires
- Leur fonctionnement et utilité
- Quelques conseils pour les contrôler et les gérer
- La méthode des « 4 JE »

La colère et la détresse

- Caractéristiques
- Avantages et inconvénients
- Messages transmis
- Besoins relationnels

Le processus biologique de réaction au stress et le repérage de l'agressivité

- Ce qu'est l'agressivité
- Les signes précurseurs
- Les étapes du processus biologique
- Les facteurs déclencheurs
- La communication violente
- Les rapports de force en relation
- Les effets d'un conflit relationnel, les programmes de l'instinct et autres défauts à éviter

Les postures et protocoles d'actions

- Les attitudes et bonnes pratiques pour gérer les actes violents
- Les mesures préventives : règles et principes
- Le schéma décisionnel face à des situations agressives et de détresse
- Les attitudes, stratégies de désamorçage et/ou confrontation pour gérer les situations de tension et mesures à appliquer
- Les techniques de recentrage et recadrage, la couette, le disque rayé, la messe basse etc.

Autres méthodes et conseils pratico-pratiques

- En dehors du travail pour canaliser et évacuer les tensions
- Etapes de la récupération et méthodes à appliquer pour s'en libérer et canaliser son stress et ses émotions

Evaluation et suivi

- Feuille de présence, questionnaire de satisfaction, attestation de fin de formation
- Mesure formative (exercices d'évaluation et de validation des acquis)

Durée et modalités

- Formation groupe en présentiel
- Durée : 2 jours
- Heures : 14 heures
- Dates et lieu : nous contacter
- Effectif : de 2 à 8 personnes maximum
- Intervenante : Florence Lhote, consultante formatrice spécialité en RH et communication

Moyens pédagogiques

Une pédagogie active, pratique et participative qui s'appuie sur l'expérience, La pratique, le vécu et les besoins des participants (adaptation au contexte professionnel)

- Echanges interactifs, partage d'expériences et de ressentis
- Etat des lieux des situations
- Débats dirigés par la formatrice
- Temps de réflexion individuels et en sous-groupes
- Apports théoriques, méthodologiques et pratiques
- Test d'autoévaluation, exercices, étude d'entretiens et résolutions de situations d'accueil
- Synthèse des points à retenir
- Conseils au cas par cas



Délais d'accès à la prestation

- Pour les demandes, **FORM'ALLIANCE** s'engage à proposer une ou des dates de sessions sous un délai de 30 jours

Conditions d'accueil

- Pour toute situation de handicap, nous contacter

Coût

- 1 800,00 € pour un groupe de 2 à 6 personnes