



Gérer les incivilités et les agressions dans les situations d'accueil (1 jour)

Réf. : FAFPF2207

Public

- Tout salarié confronté à des situations difficiles

Prérequis

- Avoir suivi la formation sur « *La gestion de la relation téléphonique* » et/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

Bénéfices attendus

- Savoir prévenir les situations à risque
- Savoir identifier et gérer les incivilités et les agressions
- Savoir récupérer après un entretien difficile

Programme

Etat des lieux des situations de violence au travail

- Quelles situations difficiles et à risque ?
- Quels types d'attaques ?
- Sur quoi portent-elles ?
- A quelle fréquence ?

Les différentes formes d'attaques professionnelles (caractérisation)

- Définitions : incivilité, violence au travail, incident violent
- Les formes d'agression
- Les degrés de gravité des actes (aspects législatifs)
- Conséquences pour la santé et le travail

Les émotions en jeu

- Ce qu'est une émotion
- Les émotions primaires et secondaires
- Leur fonctionnement et utilité
- Les messages envoyés
- Conseils pour les contrôler et les gérer

Le mécanisme de la violence

- Les signes précurseurs
- Les facteurs déclencheurs
- Les étapes du processus biologique
- Effets d'un conflit relationnel

Les postures et protocoles d'actions

- Les attitudes et bonnes pratiques
- Les règles et principes (mesures préventives)
- Le schéma décisionnel face à une situation agressive
- Les stratégies de désamorçage et/ou confrontation
- Les techniques de recentrage et recadrage

Autres méthodes et conseils pratico-pratiques

- En dehors du travail pour canaliser et évacuer les tensions
- Etapes de la récupération

Evaluation et suivi

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

Durée et modalités

- Formation groupe en présentiel
- Durée : 1 jour
- Heures : 7 heures
- Dates et lieu : nous contacter
- Intervenante : Florence Lhote

Moyens pédagogiques

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

- Etat des lieux des situations
- Echanges, partage d'expériences et de ressentis
- Débats dirigés par la formatrice
- Temps de réflexion individuels et en sous-groupes
- Apports théoriques, méthodologiques et pratiques
- Ateliers de 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

- 900,00 € pour un groupe de 2 à 6 personnes